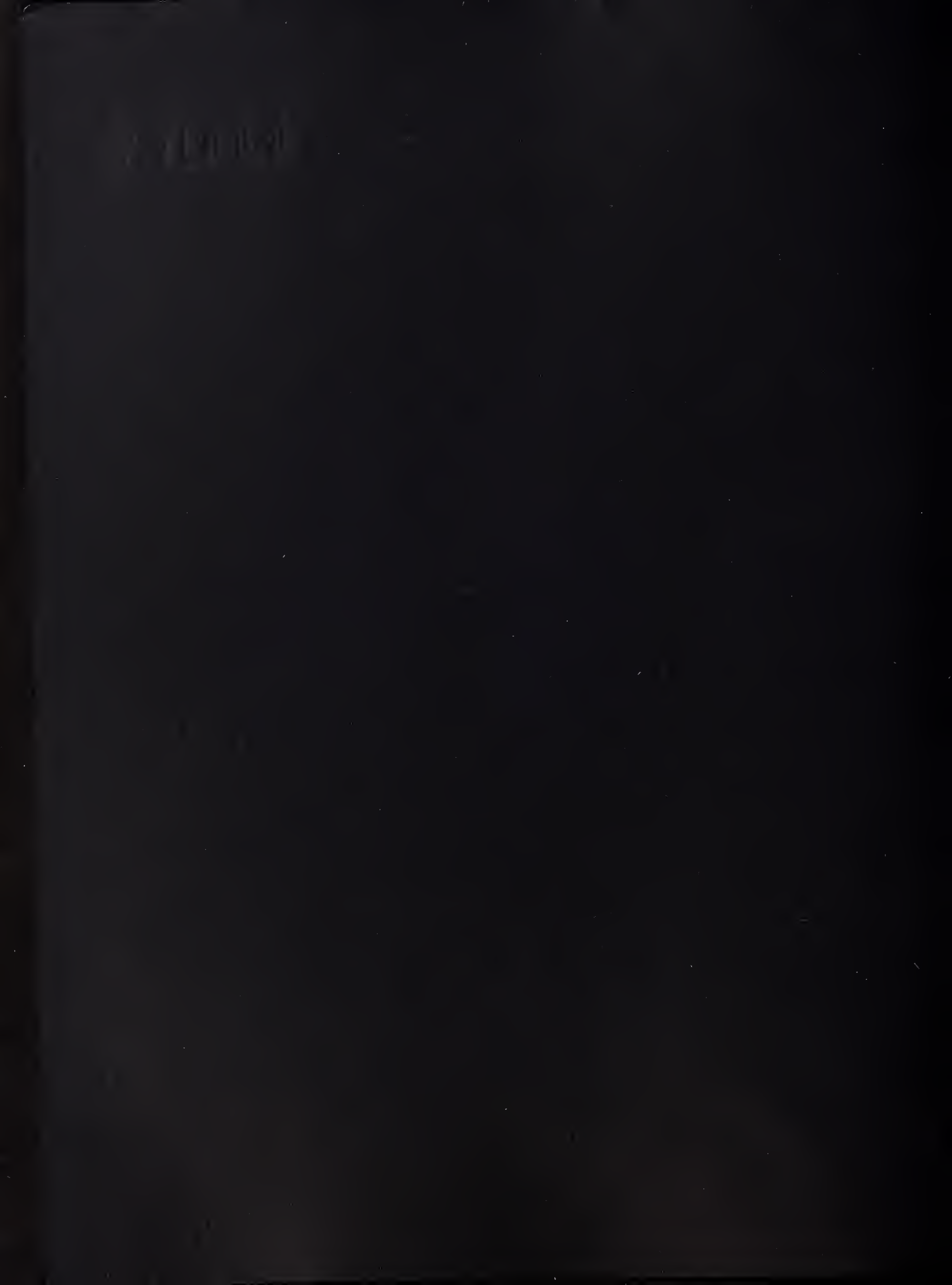


Les Services Micros et Réseaux Locaux

Pratiques et Satisfaction des Entreprises, 1995-2000

Programme France



Les Services Micros et Réseaux Locaux

Pratiques et Satisfaction des Entreprises, 1995-2000



INPUT®

Frankfurt • London • New York • Paris • San Francisco • Tokyo • Washington D.C.

INPUT®

Avec INPUT, les Directions Générales, impliquées sur les marchés des technologies de l'information, prennent des décisions plus rapides et optimales. Depuis 1974, utilisateurs et fournisseurs bâtissent leurs réflexions stratégiques et engagent leurs actions à partir des données, analyses et recommandations délivrées par INPUT, société internationale spécialisée sur les marchés des logiciels et services.

N'attendez plus pour tirer parti, vous aussi, des connaissances et de l'expertise mondiale d'INPUT. Contactez-nous.

PROGRAMMES EN SOUSCRIPTON

- **Information Services Markets**
  - Données mondiales et nationales
  - Analyses par secteur d'activité
- **Systems Integration and Business Process Change**
- **Client/Server Applications and Directions**
- **IT Outsourcing Opportunities**
- **Information Services Vendor Profiles and Analysis**
- **EDI/Electronic Commerce**
- **U.S Federal Government IT Markets**
- **IT Customer Services Directions**

COMPOSANTES DE PROGRAMMES

- Etudes de marché (plus de 100 titres par an)
- Bulletins de recherche sur les principaux enjeux, tendances, ...
- Projections à 5 ans
- Analyse de la concurrence
- Accès aux experts consultants
- Hotline

BASES DE DONNEES

- **Software and Services Market Forecasts Europe**
- **Software and Services Vendors**
- **U.S. Federal Government**

ETUDES SPECIFIQUES

Pour les offreurs

- **Stratégie de marché**
- **Analyse d'opportunités**
- **Etude de satisfaction**
- **Positionnement**
- **Conseil en acquisition**

Pour les utilisateurs

- **Evaluation de fournisseurs**
- **Scenario d'outsourcing**
- **Opportunités de marché**
- **Aide à la planification**
- **Analyse comparée d'utilisateurs**

AUTRES SERVICES

- Présentations
- Conseil/Fusion/Acquisition
- Recherche de partenaires

INPUT WORLDWIDE

Frankfurt
Perchstätten 16
D-35428 Langgöns-Niederkleen
Germany
Tel. +49 (0) 6403/911 420
Fax +49 (0) 6403/911 413

London
Cornwall House
55-77 High Street
Slough, Berkshire SL1 1DZ
England
Tel. +44 (0) 1753 530 444
Fax +44 (0) 1753 577 311

New York
400 Frank W. Burr Blvd.
Teaneck, NJ 07666
U.S.A.
Tel. 1 (201) 801-0050
Fax 1 (201) 801-0441

Paris
24, avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris
France
Tel. +33 (1) 46 47 65 65
Fax +33 (1) 46 47 69 50

San Francisco
1881 Landings Drive
Mountain View
CA 94043-0848
U.S.A.
Tel. 1 (415) 961-3300
Fax 1 (415) 961-3966

Tokyo
Saida Building, 4-6,
Kanda Sakuma-cho
Chiyoda-ku, Tokyo 101
Japan
Tel. +81 3 3864-0531
Fax +81 3 3864-4114

Washington, D.C
1921 Gallows Road
Suite 250
Vienna, VA 22182-3900
U.S.A.
Tel. 1 (703) 847-6870
Fax 1 (703) 847-6872

Champ de l'étude

La diversité des demandes liées à l'exploitation des parcs de micros et de réseaux locaux, le développement vers des systèmes ouverts, avec notamment la migration vers des architectures client-serveur, conduisent à de nouvelles interrogations sur les contours que doivent prendre les offres de services délivrées par les prestataires. Alors que le marché correspondant à ces services tend à se développer rapidement, la concurrence entre offreurs est de plus en plus agressive. Aussi, pour rester dans la course, les prestataires doivent sans cesse s'adapter aux demandes des utilisateurs en vue de proposer des offres adéquates et cohérentes.

Ce rapport a pour objectif d'identifier les pratiques actuelles des entreprises françaises en matière de services liés aux environnements micros et réseaux locaux. Il analyse plus particulièrement les sociétés déjà sous contrat d'externalisation, identifiées comme « Adeptes », ou en voie d'externaliser, aussi dénommées les « A l'Etude ». Il contribue à faire le point sur les grands thèmes suivants :

- évolution des budgets micro-informatiques,
- analyse des coûts induits par la micro,
- pratiques des entreprises en matière de services,
- contours de l'administration de parc, du financement, de l'assistance utilisateurs, etc.
- enjeux autour de la sécurité,
- typologie des contrats d'externalisation,
- satisfaction des entreprises vis-à-vis de ces contrats,
- mesure de notoriété des prestataires.

Etude réalisée par

INPUT
24 avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris, France

Publiée par
INPUT
1881 Landings Drive
Mountain View, CA 94043-0848
United States of America

Les Services Micros et Réseaux Locaux — Programme France

Pratiques et Satisfaction des Entreprises — France, 1995-2000

FRUM • 729 • 1995

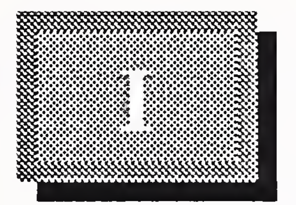
Table des Matières

Tableaux et Figures

I

II

(page blanche)



Introduction

A Objectifs

La présente étude analyse dans le détail les pratiques et la satisfaction des entreprises françaises vis-à-vis des services micros et réseaux locaux. Elle tente de faire le point sur :

- les structures organisationnelles et budgétaires des entreprises françaises ainsi que sur leurs pratiques en matière de services micros et réseaux locaux,
- plus particulièrement, elle analyse la stratégie des sociétés ayant déjà externalisé ou en voie d'externaliser tout ou partie des services liés aux environnements micros et réseaux locaux,
- elle évalue, pour les entreprises « Adeptes », leur satisfaction actuelle suivant les différents critères de performance qu'elles ont retenus (optimisation des coûts, apport de compétences, etc.). Pour les sociétés « A l'Etude », elle détermine les critères pour lesquels une satisfaction maximale est souhaitée,
- enfin, elle apprécie les capacités des prestataires à répondre aux attentes des entreprises en matière de services micros et réseaux locaux suivant la perception des entreprises.

Note Importante

Nous vous recommandons de lire attentivement le cadre d'analyse retenu par INPUT pour étudier le marché des services micros et réseaux locaux. Toutes les définitions sont données au paragraphe E ci-après ainsi qu'à l'annexe A de ce rapport.

B
Méthodologie

La collecte des informations ayant servi de base à cette étude a été réalisée à partir de sources multiples :

1. Recherche documentaire générale

Celle-ci a été menée à partir du fonds documentaire d'INPUT qui rassemble des articles et des documents spécifiques aux marchés des services informatiques.

Ce fonds contient également l'ensemble des études publiées par INPUT aux Etats-Unis, en Europe et en France.

Pour les besoins de cette recherche, les études traitant plus particulièrement de l'évolution des services, du « downsizing », de l'« outsourcing », des réseaux et du client-serveur ont été sélectionnées. Elles ont été analysées attentivement afin de mieux connaître et de comprendre les stratégies de développement de ces segments de marché.

Les titres de ces études sont mentionnés au paragraphe F de cette introduction.

2. Recherche approfondie auprès des entreprises

L'analyse des pratiques et de la satisfaction des entreprises dans le cadre de contrat d'externalisation de services micros et/ou réseaux locaux repose sur 65 interviews approfondies de grandes sociétés, appartenant aussi bien au secteur privé que public.

Pour obtenir un échantillon suffisamment représentatif et homogène, il a été nécessaire de joindre plus de 500 entreprises, représentant elles-mêmes près de 1 000 contacts. Afin d'atteindre ce quota, un travail préliminaire conséquent d'identification et de qualification a été réalisé pour sélectionner les entreprises à interroger.

La structure complète de l'échantillon est donnée, ci-après, au paragraphe C.

C
Structure de l'échantillon

L'échantillon retenu dans le cadre de l'étude est décomposé de la manière suivante :

- typologie des entreprises, telle qu'elle a été identifiée dans la recherche menée en 1994, et qui se réfère à leur degré d'ouverture à l'externalisation des services micros et réseaux locaux,
- profil des personnes interviewées,
- structure du parc de micros et de réseaux locaux : taille des parcs de micros et de réseaux locaux,
- recours antérieur de l'entreprise à l'infogérance.

1. Présentation générale des entreprises interviewées

En ce qui concerne le choix des secteurs d'activité, la segmentation retenue en 1995 est plus étendue que celle de la recherche conduite en 1994. Pour toute comparaison, il sera nécessaire de consolider les secteurs de la distribution, des services et des assurances qui avaient été regroupés, en 1994, en raison de leurs structures similaires de production et de vente de biens et de services.

Le secteur des assurances, où de nombreux projets micro-informatiques se développent, témoigne d'un comportement plus dynamique et d'un degré d'ouverture plus large à l'externalisation de services comparativement au secteur de la distribution. Aussi, il apparaît nécessaire de les différencier pour bien mettre en avant leurs pratiques actuelles et futures.

Les industries de fabrication recouvrent la fabrication de machines et d'équipements, la métallurgie, les industries de papier-carton, l'imprimerie, etc.

Les industries de transformation comprennent les industries extractives, agricoles et alimentaires, le textile, etc.

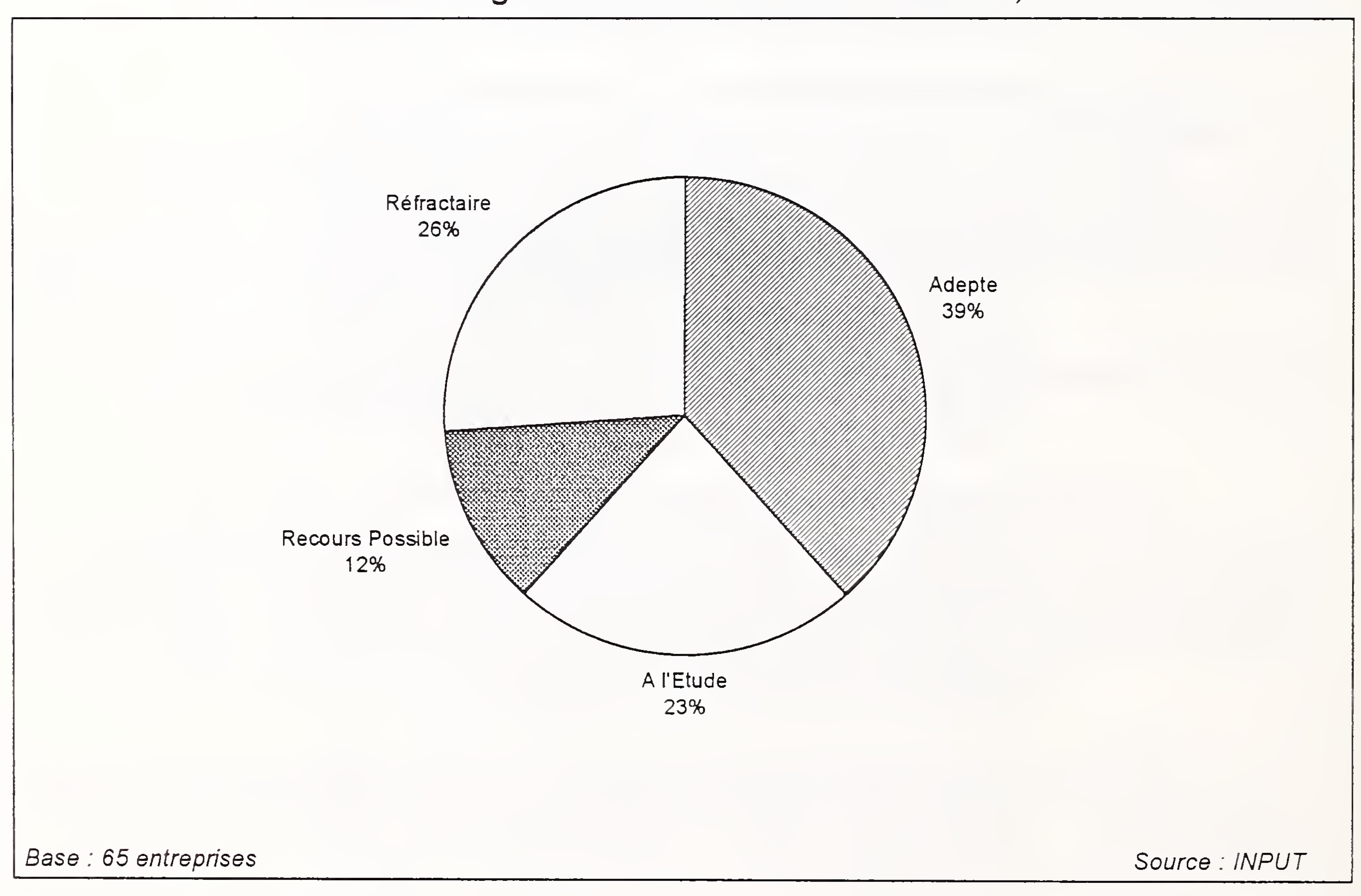
Le secteur des transports s'adresse aussi bien aux entreprises du privé que du public.

Les autres secteurs incluent les services divers (non publics), l'industrie du bâtiment et des travaux publics (BTP), l'éducation, la santé, la recherche, les associations à but non lucratif, etc.

La recherche menée en 1994 sur ce même thème a identifié quatre grandes familles d'entreprises, plus ou moins ouvertes à l'externalisation des services micros et réseaux locaux. Cette répartition a été retenue comme structure de l'échantillon de ce rapport.

Figure I-1

Structure de l'échantillon des entreprises suivant leur degré d'ouverture à l'externalisation, 1995



A titre de rappel, les quatre familles se composent des :

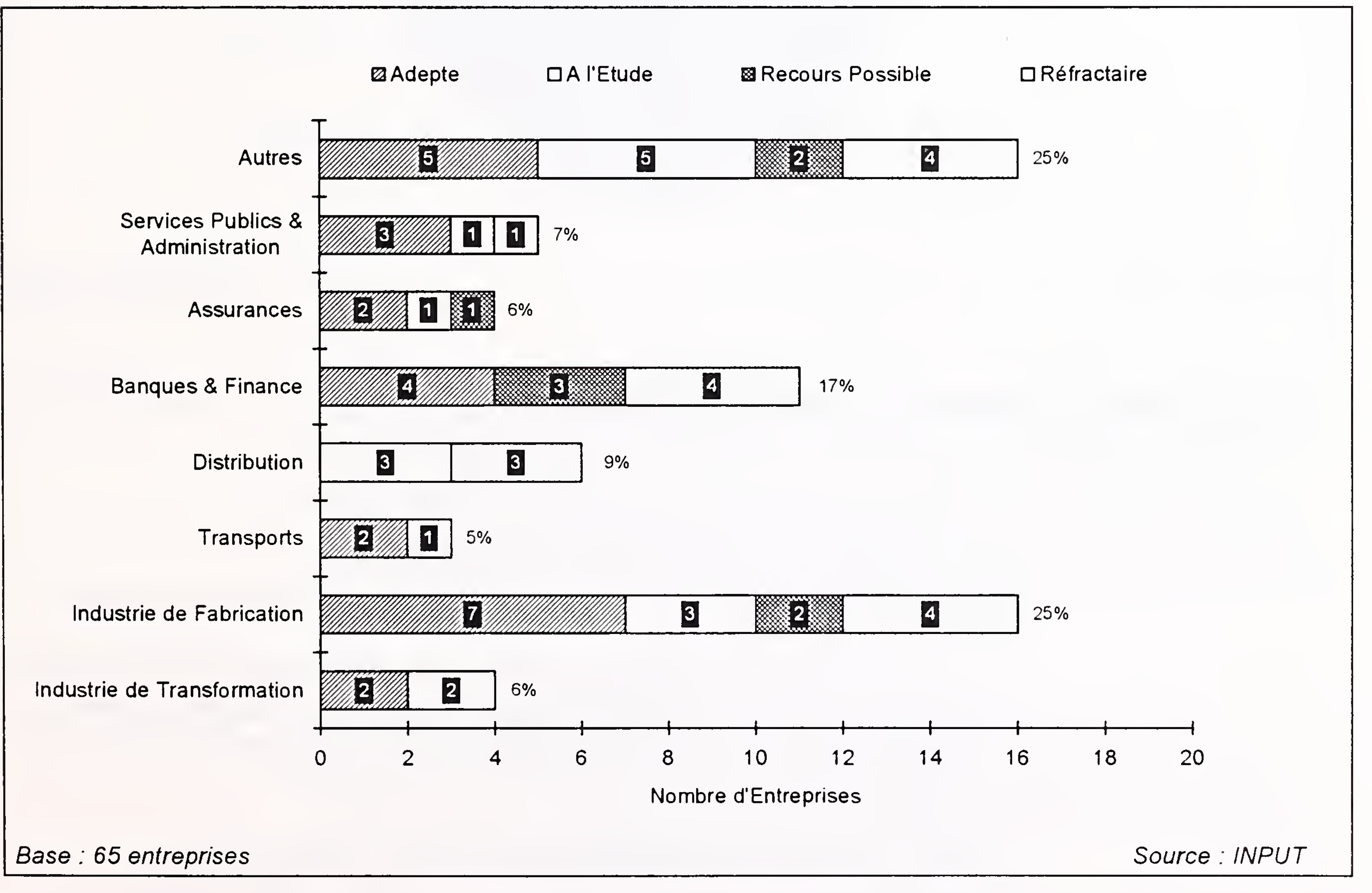
- « Adeptes » qui sont sous contrat et qui ont d'ores et déjà mis en place une forme structurée d'externalisation,

- « A l'Etude » qui analysent actuellement l'opportunité ou les moyens d'externaliser tout ou partie des services autour de leur parc de micros et de réseaux locaux,
- « Recours Possible » qui ne sont pas hostiles à l'adoption d'une certaine forme d'externalisation mais qui ne sont pas encore au stade d'envisager cette solution comme réponse à leur problématique actuelle,
- « Réfractaires » qui rejettent aujourd'hui toute forme d'externalisation et qui préfèrent tout mener à bien en interne.

Une décomposition plus détaillée de l'échantillon par famille d'entreprises et secteur d'activité apparaît à la Figure I-2.

Figure I-2

Structure de l'échantillon des entreprises par secteur d'activité et suivant leur degré d'ouverture à l'externalisation, 1995

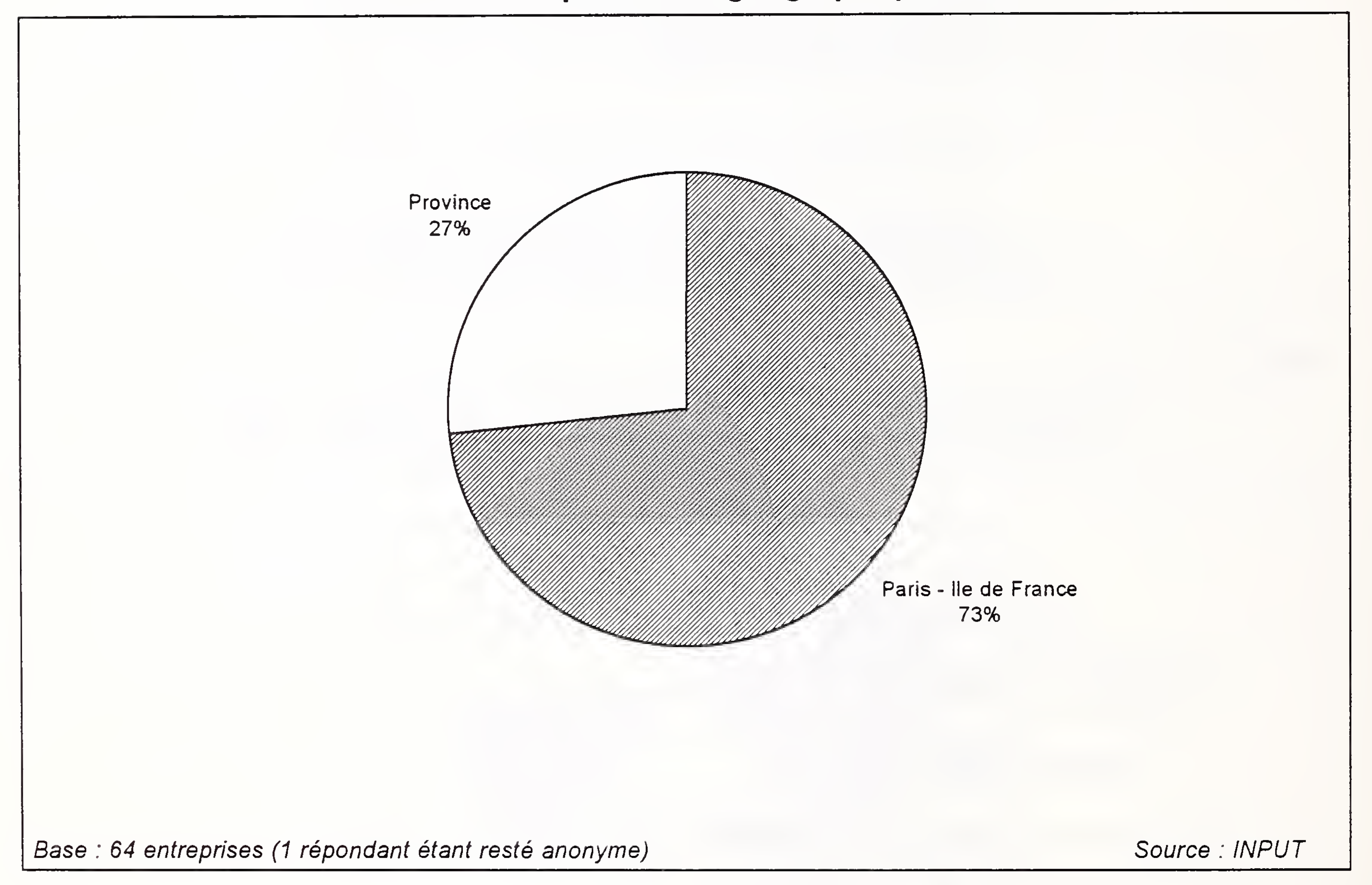


Base : 65 entreprises *Source : INPUT*

Par ailleurs, la structure de l'échantillon suivant l'implantation géographique des entreprises est donnée à la Figure I-3 suivante.

Figure I-3

Structure de l'échantillon des entreprises suivant leur implantation géographique, 1995



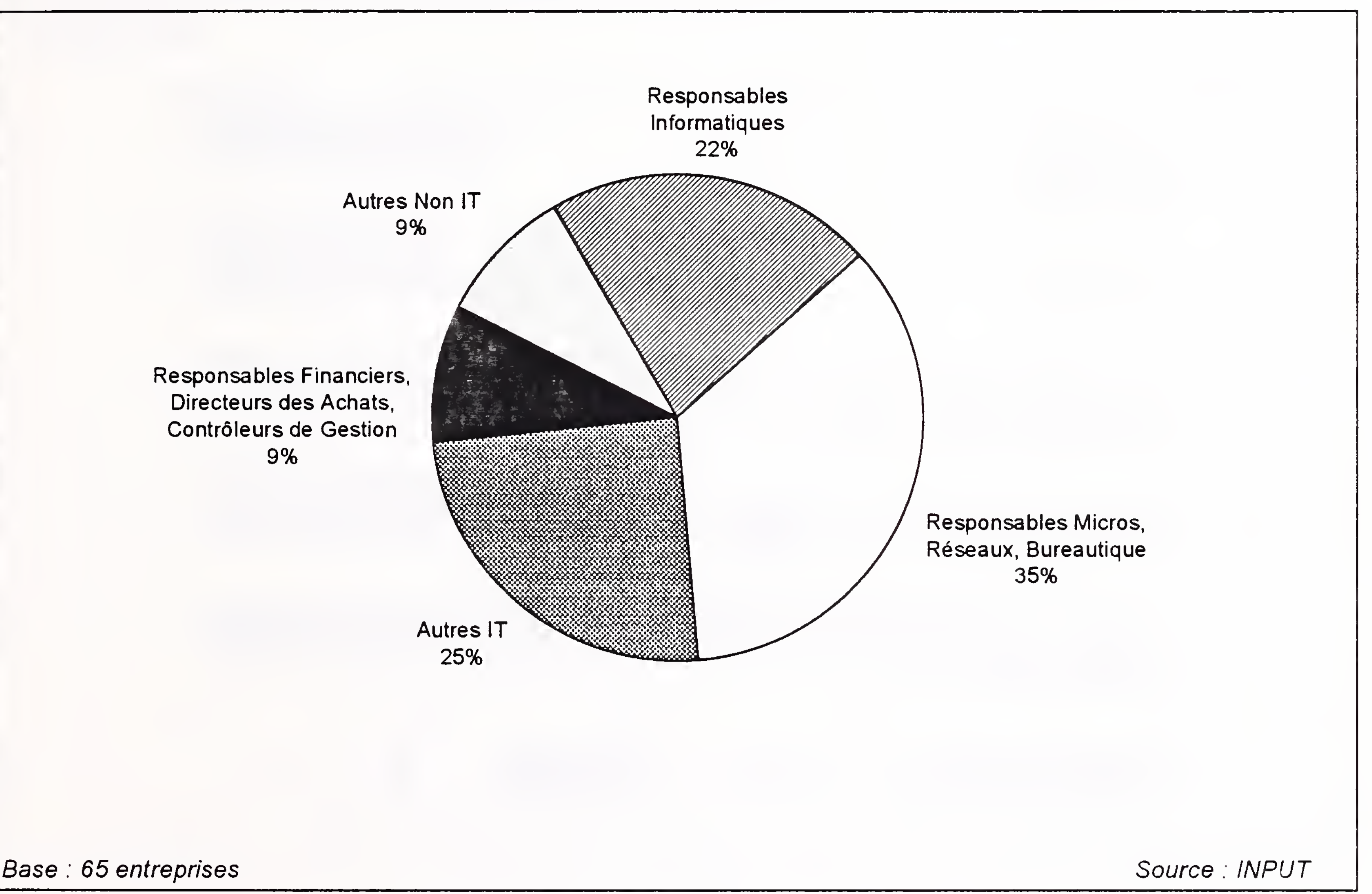
2. Profils des responsables interrogés

Les responsables interviewés se répartissent en deux catégories :

- ceux directement impliqués dans les technologies de l'information de l'entreprise et qui regroupent les directeurs informatiques, les responsables micros, réseaux ou de la bureautique, les directions utilisateurs, etc.,
- ceux n'ayant pas de fonction directement rattachée à l'informatique et qui sont directeurs généraux ou directeurs administratifs et financiers, contrôleurs de gestion, directeurs des achats, responsables de la qualité, etc.

Figure I-4

Structure de l'échantillon suivant le profil des responsables interrogés, 1995



Base : 65 entreprises *Source : INPUT*

Afin d'obtenir une bonne représentativité et de niveler les biais pouvant provenir de la forte représentativité des directeurs et responsables micro-informatiques et de la bureautique, auprès de qui le thème de l'externalisation reste sensible, l'échantillon a été plus largement ouvert aux responsables non informatiques (près de 20% de l'échantillon).

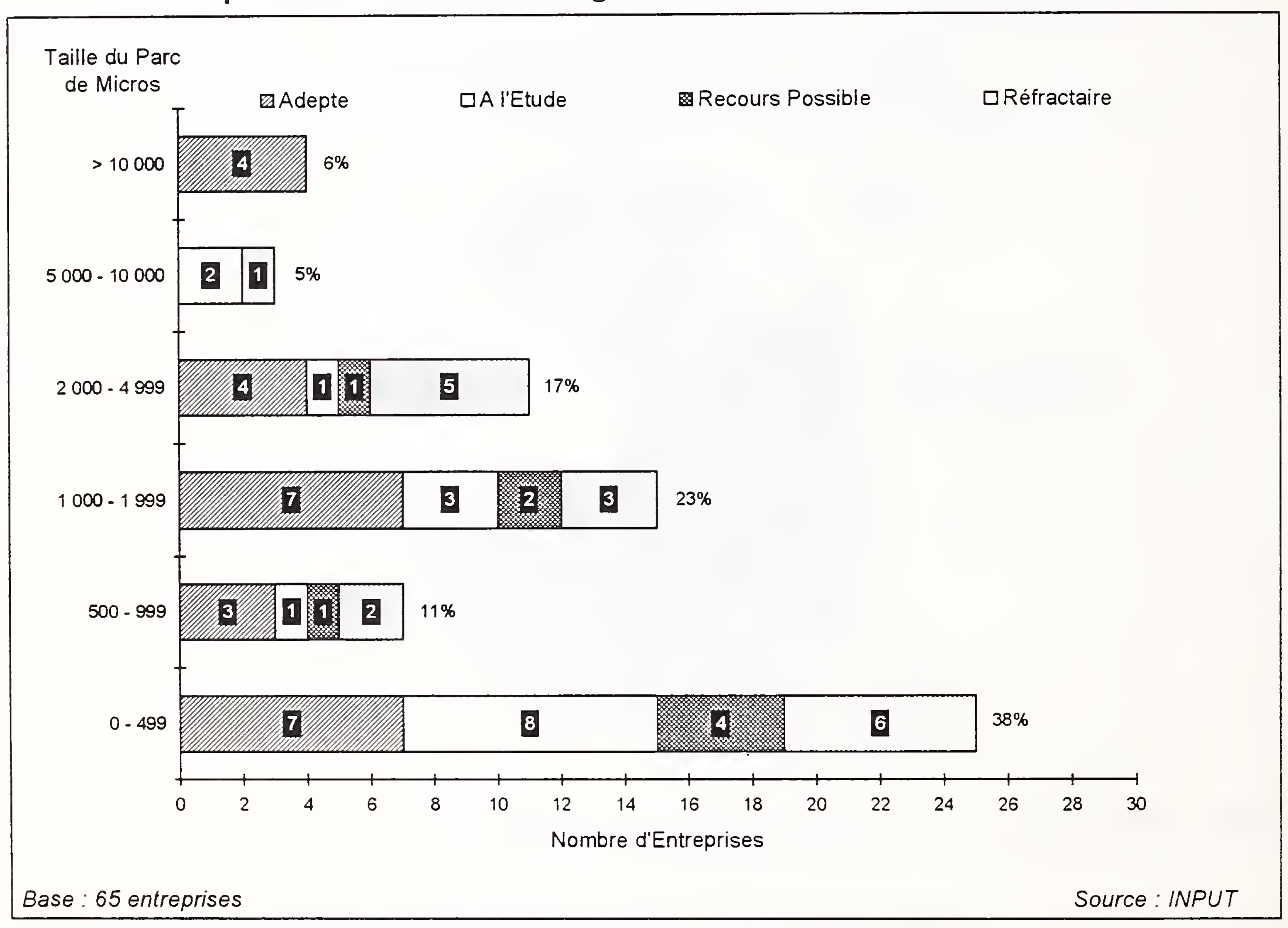
3. Structure des parcs de micros et de réseaux locaux

Les tailles des parcs de micros et de réseaux locaux restent très diverses. Elles vont de moins de 100 machines pour le plus petit parc à environ 20 000 pour le plus important.

La plus forte représentativité concerne les parcs de micros inférieurs à 2 000 machines (plus de 50% de l'échantillon).

Figure I-5

Structure de l'échantillon des entreprises suivant la taille de leur parc de micros et leur degré d'ouverture à l'externalisation, 1995

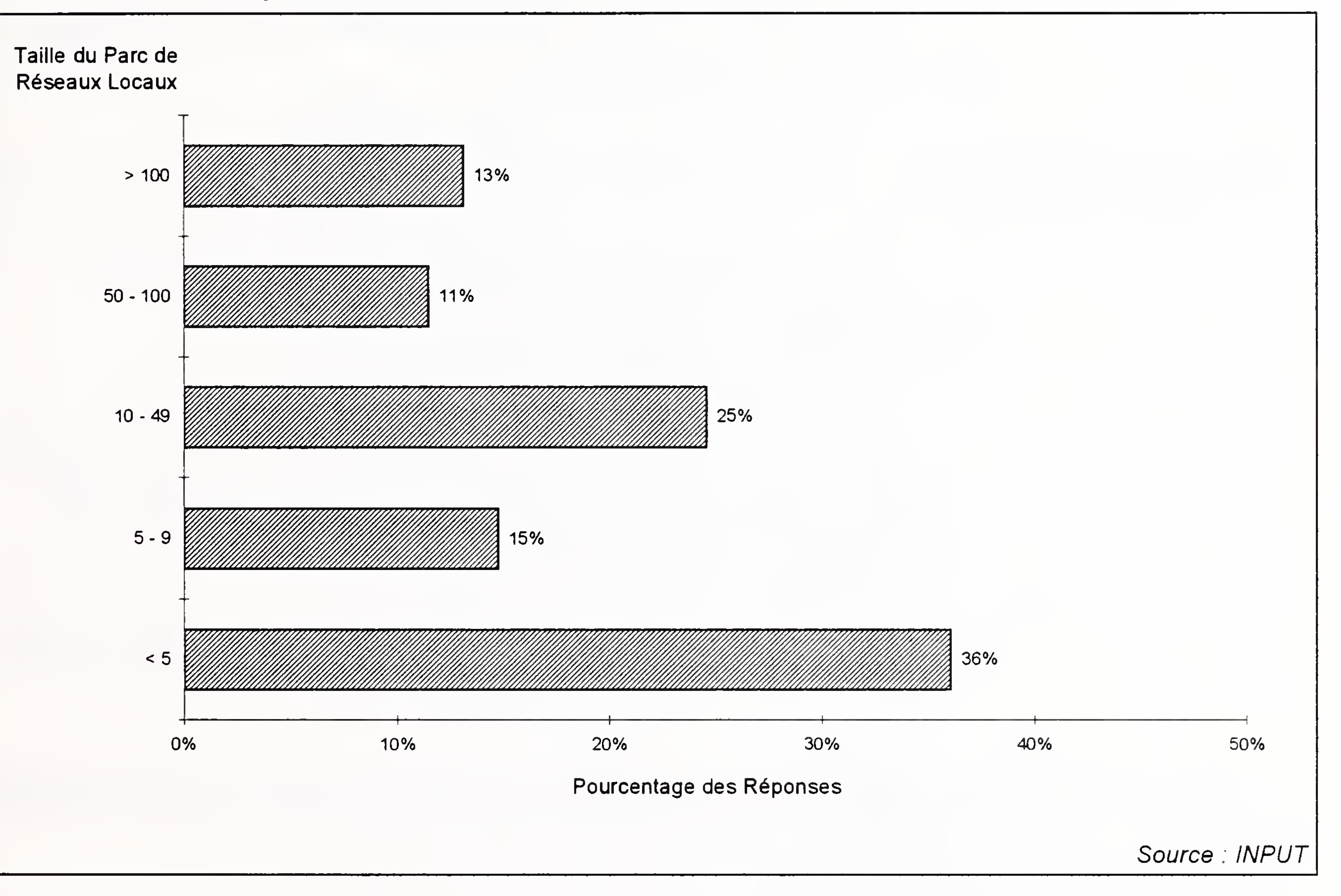


Il est à noter que les entreprises « Adeptes » retenues dans le cadre de la recherche disposent en majorité de parcs de micros supérieurs à 1 000 machines. En revanche, il existe une forte proportion (53%) de sociétés « A l'Etude » avec des parcs inférieurs à 500 machines.

De même, pour les parcs de réseaux locaux, 50% des entreprises interrogées disposent de moins de 10 LANs (Local Area Network). Ces réseaux sont très dépendants de la structure organisationnelle de l'informatique - distribuée ou non - de l'activité de l'entreprise et de sa couverture géographique (dispersion des sites).

Figure I-6

Les entreprises suivant la taille de leur parc de réseaux locaux, 1995



Source : INPUT

4. Typologie des entreprises en fonction de leur expérience antérieure d'infogérance

Dans le cadre de la recherche menée en 1994, le recours antérieur d'une entreprise au FM (FM total ou d'exploitation de grands et moyens systèmes et/ou de mini-ordinateurs, tierce maintenance applicative, etc.) était apparu comme un facteur « facilitant » l'externalisation des services micros.

Tableau I-1

Les entreprises en fonction de leur expérience FM antérieure, 1995

	Adepte	A l'Etude	Autres	Total
Ont une expérience FM	72%	67%	8%	46%
N'ont pas d'expérience FM	28%	33%	92%	54%
Nombre d'entreprises	25	15	25	65

Source : INPUT

Le Tableau I-1 confirme que plus des 2/3 des entreprises « Adeptes » ou « A l'Etude » ont, ou ont eu, une expérience FM dans d'autres domaines que la micro-informatique et qu'il existe bien une culture de l'externalisation.

D
Structure du rapport

Le rapport est structuré en cinq grandes parties, après cette introduction qui forme le chapitre I :

- le chapitre II présente la synthèse de l'étude,
- le chapitre III étudie la structure organisationnelle et budgétaire des entreprises. Il met en avant les profondes mutations que subissent actuellement les organisations dans le domaine des technologies de l'information.

  Il analyse les fonctionnements budgétaires, le coût de la micro et des réseaux locaux et les méthodes de contrôle utilisées par les entreprises pour mieux les maîtriser,
- le chapitre IV est consacré aux pratiques actuelles des entreprises en matière de services liés aux environnements micros et réseaux locaux.

  Il détermine comment les fonctions de services sont assurées dans les entreprises. Il tente de définir les contours de quelques grandes fonctions : l'administration de parc, l'assistance utilisateurs et le financement.

  Enfin, il donne un aperçu sur les méthodes mises en place par les entreprises pour sécuriser l'exploitation de leurs architectures à base de micros et de réseaux,
- le chapitre V est dédié à la satisfaction des entreprises. Il présente tout d'abord la typologie des contrats adoptés par les entreprises « Adeptes » et des contrats envisagés par les entreprises « A l'Etude ».

  Plus particulièrement, il mesure la satisfaction actuelle des entreprises « Adeptes » de l'externalisation - ayant un contrat en cours - et les souhaits avancés par les sociétés « A l'Etude » - en phase de passer un contrat. Il présente par ailleurs la notoriété

des offreurs perçus comme les plus à même de répondre aux besoins des entreprises en matière de services micros et réseaux locaux.

Un glossaire est situé à l'annexe A de ce rapport. Il présente les principaux termes et acronymes utilisés couramment sur le marché des services micros et réseaux locaux. L'annexe B fournit le questionnaire ayant servi de guide d'entretien aux interviews menées auprès des entreprises.

Ce rapport intitulé **« Pratiques et Satisfaction des Entreprises, 1995-2000 »** est le premier tome publié dans le cadre du programme France 1995 d'études INPUT « Les Services Micros et Réseaux Locaux ».

Ce programme comprend 2 autres rapports :

- Tome II sur « Les Termes et Conditions des Offres »,
- Tome III sur « L'Impact du Développement des Réseaux Locaux sur le Marché ».

Dans le cadre de ce programme, un PANEL de 100 entreprises a été constitué. Son objectif est de suivre dans le temps les pratiques de ces entreprise en matière de services de support autour de la micro et des réseaux locaux. Ce PANEL vient en complément et en soutient du rapport **« Pratiques et Satisfaction des Entreprises, 1995-2000 »**. Disponible sous format électronique, il est conçu comme une base de données d'information. Il permet notamment à son utilisateur de réaliser d'autres recherches et d'effectuer ses propres analyses.

Des services de support personnalisés accompagnent ces rapports :

- Conférence de présentation des résultats,
- Réunion(s) privée(s),
- Accès aux consultants pour des questions spécifiques.

E
Définitions

Jusqu'à une date relativement récente, les prestations de services les plus souvent rencontrées autour des parcs micros étaient la maintenance et la formation.

Ces prestations se caractérisent par un mode de commercialisation basé sur des contrats généralement annuels, qui consistent en une mise à disposition de moyens facturés en fonction de quantités (nombre de machines, d'utilisateurs concernés). Elles forment une première catégorie de prestations s'apparentant à la « sous-traitance » traditionnelle de services.

En réponse aux besoins des utilisateurs (étendue et complexité des parcs, contraintes budgétaires) et aux stratégies de développement des offreurs (objectifs de croissance et de restauration des marges), une nouvelle catégorie de prestations est apparue, dénommée par INPUT, les services micros externalisés.

Ces prestations couvrent une palette plus étendue constituée par des modules de services traditionnels combinés entre eux. Elles se caractérisent par :

- une responsabilité plus large accordée à un prestataire unique, maître d'oeuvre, qui s'engage sur des résultats,

- une relation commerciale qui va au delà de la simple « sous-traitance » et qui s'apparente à celle rencontrée dans les contrats de FM ou d'infogérance de grands systèmes. Elle fait l'objet d'un contrat de services sur une période annuelle ou pluriannuelle.

Ces deux principaux modes de recours sont schématisés dans le Tableau I-2 suivant.

Tableau I-2

Les principaux modes de recours à du support externe pour la micro et les réseaux locaux

Sous-traitance traditionnelle de services		Services de support		Externalisation de services
		Achats		
Prestataire A	←	Administration de parc		
		Installation & Déploiement	↘	
Prestataires B, C, D	←	Maintenance	↘	
Prestataires E, F, G	←	Formation	→	Une interface unique
Prestataire H	←	Hot-line	↗	
		Ingénierie réseaux	↗	
Prestataire I	←	Administration des réseaux		
		Ingénierie logiciels		
		Intégration dans le système d'information		
		Autres services : sécurité, conseil, financement, reprise du personnel, ...		

Source : INPUT

Cependant, si la micro s'inspire des contrats de FM, cela ne signifie pas que toute externalisation de services micros puisse être qualifiée de « FM ou d'infogérance micro ». L'étude démontre en effet que les offreurs, même si certains disposent de ressources et de compétences étendues, n'ont à ce jour que peu de références en solutions allant jusqu'au transfert d'équipes et à l'externalisation de la propriété des machines.

INPUT a donc retenu comme cadre d'analyse, pour étudier et évaluer le marché des services micros et réseaux locaux externalisés, les prestations définies dans le Tableau I-3.

Tableau I-3

Définition de l'externalisation des services micros et réseaux locaux

- Services complètement ou partiellement externalisés (combinaison de services, à partir de trois, complémentaires et coordonnés entre eux, pouvant aller jusqu'au financement des machines)
- Services négociés auprès d'une interface unique (pouvant inclure un ou plusieurs prestataires) qui s'engage sur des résultats et qui est responsable de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation (maître d'oeuvre)
- Services reposant sur un contrat forfaitaire, avec partenariat, s'apparentant à celui rencontré dans les relations de FM grands et moyens systèmes

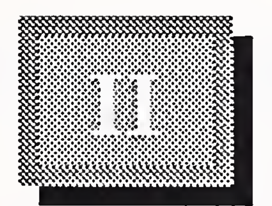
Source : INPUT

F
Autres études INPUT

- *Impact of Downsizing on Customer Service Organisations - Europe - Mai 1992*
- *Outsourcing Desktop Services - Europe - Mai 1992*
- *Impact of Downsizing on Systems Integration - Europe - Septembre 1992*
- *Outsourcing Desktop Services - USA - Décembre 1992*
- *Les Services autour des Parcs Micros - France - Décembre 1992*
- *Interaction Downsizing/Outsourcing - USA - Janvier 1993*
- *Client/Server Impact on Major Project Contracting - Europe - Novembre 1993*
- *Client/Server Impact on Services - Europe - Février 1994*
- *Network Outsourcing - Europe - Mars 1994*

- *The Client/Server Explosion, How Users Choose Platforms - USA - Avril 1994*
- *Desktop Services - User Perspectives - USA - Juin 1994*
- *Desktop Services Outsourcing - Europe - Juin 1994*
- *Les Services Micros : Expériences et Stratégies des Entreprises Françaises - France - Septembre 1994*
- *Desktop Network Support Opportunities - Europe - Octobre 1994*
- *Les Services Micros : Réalités de l'offre et Stratégies Gagnantes - France - Novembre 1994*
- *Les Services Micros : Prévisions et Perspectives de Marché - France - Décembre 1994*
- *Client/Server Training - Europe - Janvier 1995*
- *Supporting Client/Server Systems - Europe - Février 1995*
- *Desktop Services Studie - Allemagne - Mai 1995*

(page blanche)



Résumé

L'explosion des systèmes ouverts et des micros, la migration vers le client-serveur, et la généralisation conjointe de la mise en réseau engendrent de nouveaux besoins, particulièrement en services de support, dont les offreurs, mais aussi les utilisateurs, cherchent à mieux comprendre les contours.

L'objectif de cette étude, publiée dans le cadre du programme de recherche INPUT sur « Les Services Micros et Réseaux Locaux en France », est de répondre aux principales interrogations suivantes :

- comment, dans ce contexte, évoluent les budgets et les coûts dédiés à la micro-informatique ? Quelles sont les méthodes utilisées par les entreprises pour mieux les contrôler ?
- comment les entreprises assurent-elles les fonctions de services que sont la maintenance, l'installation, le déploiement, l'administration, le help-desk ou l'ingénierie ?
- quelles prestations sont incluses dans les grandes fonctions telles que l'administration de parc ou l'assistance utilisateurs ?
- quelles sont les caractéristiques des contrats d'externalisation signés par les entreprises « Adeptes » ? Quelles sont celles envisagées par les entreprises « A l'Etude » ?
- quelle est la satisfaction des « Adeptes » vis-à-vis de leur contrat suivant les différents critères de performance retenus ? Et quels sont les souhaits des « A l'Etude » ?
- quelle est la notoriété générale des offreurs auprès des sociétés en ce qui concerne leur aptitude à fournir des prestations de services autour des micros et des réseaux locaux ?

A

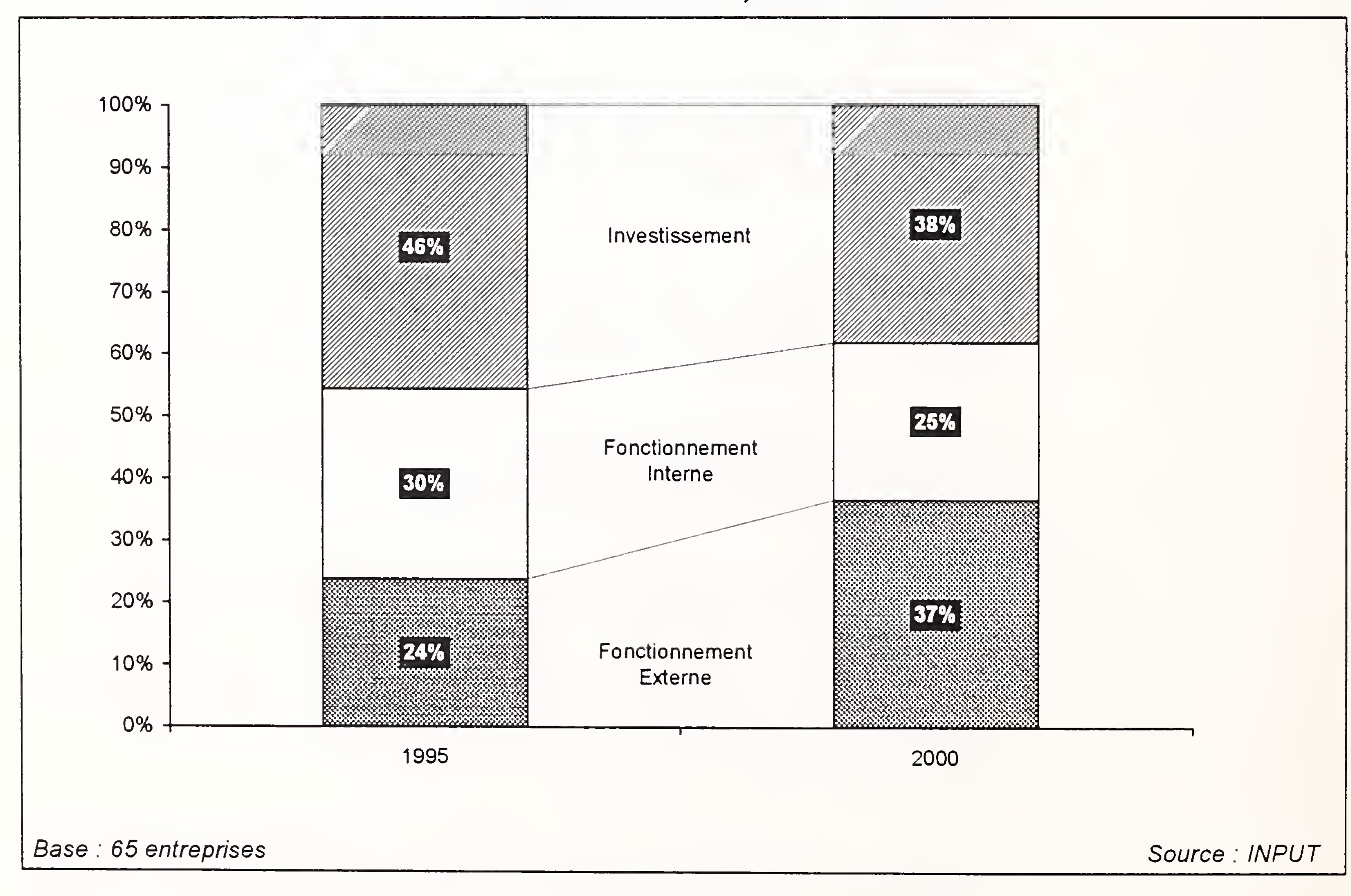
Des budgets et des coûts dédiés au fonctionnement à la hausse au cours des cinq prochaines années

1. Montée en puissance des budgets de fonctionnement

Le déploiement massif des micros, qui jusqu'ici était peu ou mal maîtrisé, fait place à une période d'organisation et de fédération de la micro-informatique en entreprise. L'un des objectifs primordiaux consiste à créer une organisation communiquante où la circulation et l'accès rapide à l'information représentent les facteurs clés de succès de la croissance économique.

Figure II-1

Evolution de la structure des budgets micros et réseaux locaux, 1995-2000



L'homogénéisation et la rationalisation des architectures à base de micros et de réseaux, principalement dues à l'avènement du client-serveur, sont considérées avec attention puisqu'elles constituent désormais la base de cet enjeu.

Cependant, leur large déploiement, souvent complexe et nécessitant de multiples compétences, engendre incontestablement de nouveaux besoins principalement dédiés à des fonctions de support (conseil, assistance, audit, etc.). Ils se traduisent parfois par un recours de plus en plus poussé à des solutions d'accompagnement externes venant combler des compétences internes insuffisantes dans ce domaine.

Ce facteur, cumulé à la baisse constante des prix des matériels et des logiciels, a pour conséquence directe l'augmentation des budgets liés au fonctionnement, qu'ils soient internes ou externes.

INPUT estime que la part des investissements dans le budget dédié aux micros et réseaux locaux diminuera de 8 points sur la période 1995-2000 au profit, essentiellement, des frais de fonctionnement confiés au support externe. Ceux-ci devraient représenter plus du tiers du budget total micros et réseaux locaux d'ici l'an 2000 (cf. Figure II-1).

2. Des coûts de fonctionnement prépondérants

De même, une analyse détaillée de la répartition du coût d'un micro connecté par principaux postes, telle qu'elle est perçue par les entreprises, estime la part du fonctionnement à 55%/60% contre 45%/40% pour l'investissement (cf. Figure II-2).

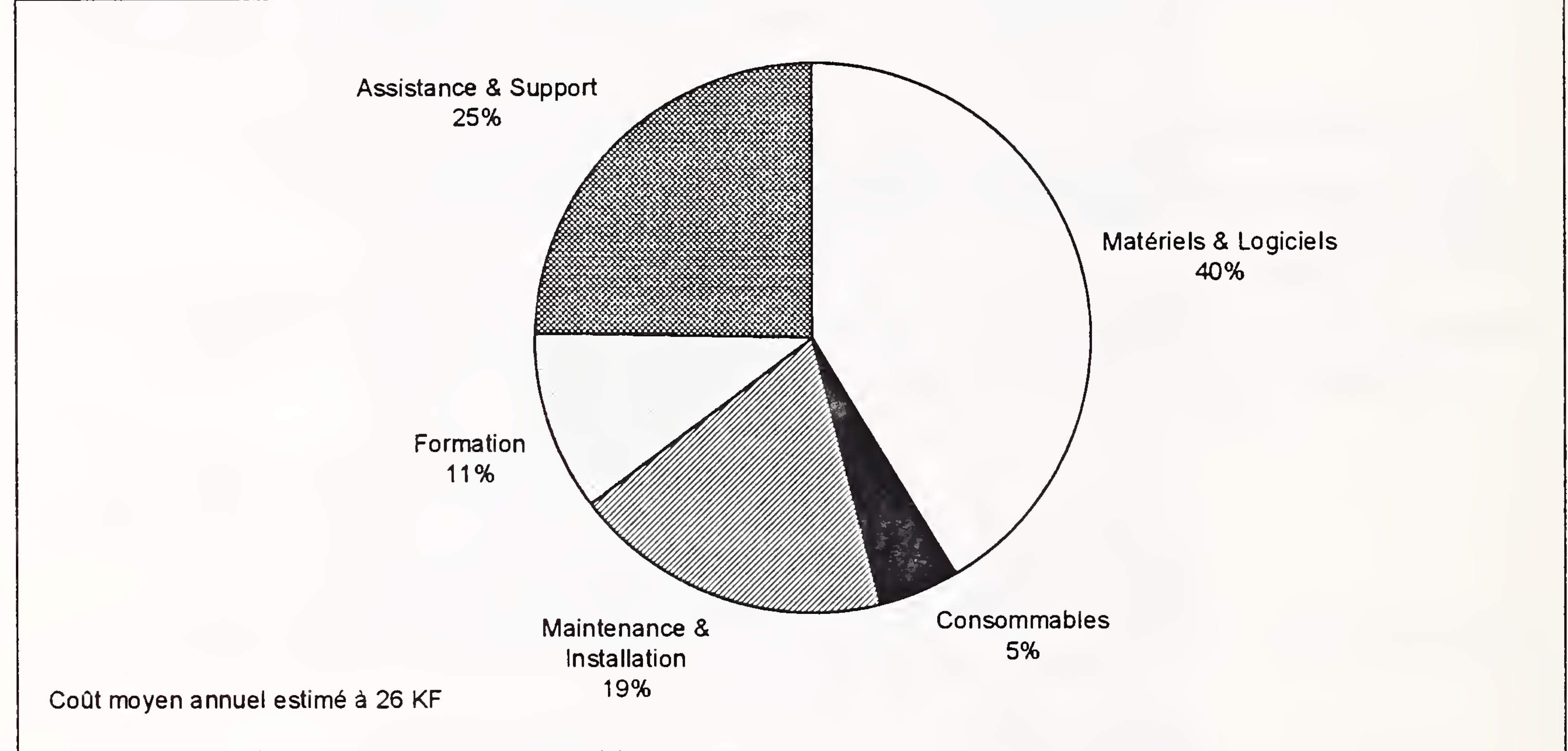
Cependant, nombreuses sont encore les sociétés ne connaissant réellement que les coûts liés à l'acquisition du matériel et n'intégrant pas dans leur calcul interne toutes les tâches inhérentes au fonctionnement.

Le fonctionnement d'un micro comprend les tâches liées à l'exploitation, telles que la maintenance et le déploiement, la formation, l'assistance et le support délivrés auprès des utilisateurs. Le cadre de l'analyse n'inclut pas les coûts dus à la perte de productivité de l'utilisateur final, qui peuvent difficilement être identifiés spontanément par les sociétés et qui dépendent fortement du degré d'aisance de celui-ci sur son poste de travail.

Les coûts dédiés à l'assistance et au support sont en forte évolution puisqu'ils représentent près du quart de l'ensemble des coûts. Chez certains « Adeptes » de l'externalisation, la part représentée par l'investissement peut chuter à 30% et être alors équivalente à celle de l'assistance et du support.

Figure II-2

Ventilation du coût moyen d'un micro connecté, 1995



. Matériels & Logiciels : achat du micro et des logiciels
. Maintenance & Installation : maintenance des micros et des LANs, installation et déploiement, et tout autre service d'environnement
. Formation : formation et éducation des utilisateurs à l'utilisation de l'outil bureautique
. Assistance & Support : administration du parc de micros et des LANs, help-desk, support pouvant comprendre des prestations d'ingénierie, du conseil, de la veille technologique, etc., intégration des micros et des LANs au sein du système d'information

Base : 23 entreprises *Source : INPUT*

B

Administration de parc, hot-line, sécurité : des fonctions dont les entreprises souhaitent garder le pilotage des opérations

1. L'administration de parc couvre une large palette de fonctions

Aujourd'hui, les contours donnés à l'administration de parc sont souvent mal ou insuffisamment définis. Ils peuvent aller du simple inventaire de parc à une prise en compte complète de sa gestion, y compris la partie liée au financement de celui-ci.

Dans le cadre de l'étude, INPUT a demandé aux entreprises interrogées de donner leur propre définition de l'administration de parc. Le Tableau II-1 suivant résume les différents services que ces dernières souhaitent y voir inclus. Cinq grands postes ont été identifiés autour de la gestion : la gestion physique, la gestion technique, la gestion comptable et financière, la gestion des

achats et la gestion des évolutions (incluant la veille technologique).

Bien entendu, un tel spectre, assez large, n'est pas unanimement reconnu par l'ensemble des entreprises interviewées. Certaines considèrent uniquement la gestion physique et technique. D'autres vont plus loin en incorporant la gestion comptable et financière.

Tableau II-1

Spectre couvert par l'administration de parc selon les entreprises, 1995

Domaine	Couverture
Gestion Physique	Suivi du matériel et des logiciels, localisation, inventaire détaillé, gestion des licences, gestion des configurations
Gestion Technique	Installation, déploiement, (télé)maintenance, gestion des incidents et des interventions (suivi des pannes), téléassistance (hot-line), télémonitoring, (télé)distribution des logiciels
Gestion Comptable et Financière	Suivi budgétaire, gestion des prêts, des immobilisations, de la taxe professionnelle et des garanties, ventilation par structure comptable et par structure opérationnelle, analyse des coûts, refacturation
Gestion des Achats et de la Logistique	Suivi des commandes et anticipation, gestion des stocks et des approvisionnements, relations avec les fournisseurs
Gestion des Evolutions	Planification du renouvellement (suivi de l'âge du parc), gestion de l'obsolescence, expression des besoins, veille technologique
Autres	Gestion des ressources humaines dans le cadre du help-desk, suivi et analyse statistique, contrôle de la qualité du service rendu, optimisation du parc, cohérence, etc.

Source : INPUT

Suivant la définition retenue, les gains escomptés d'une solution optimisée d'administration de parc sont de six ordres principaux :

- connaissance du parc et fiabilité des informations le concernant,
- centralisation des informations,
- meilleure réactivité dans le cadre de suivi des pannes, des interventions et des réponses données aux utilisateurs,
- amélioration de la qualité et satisfaction des utilisateurs,

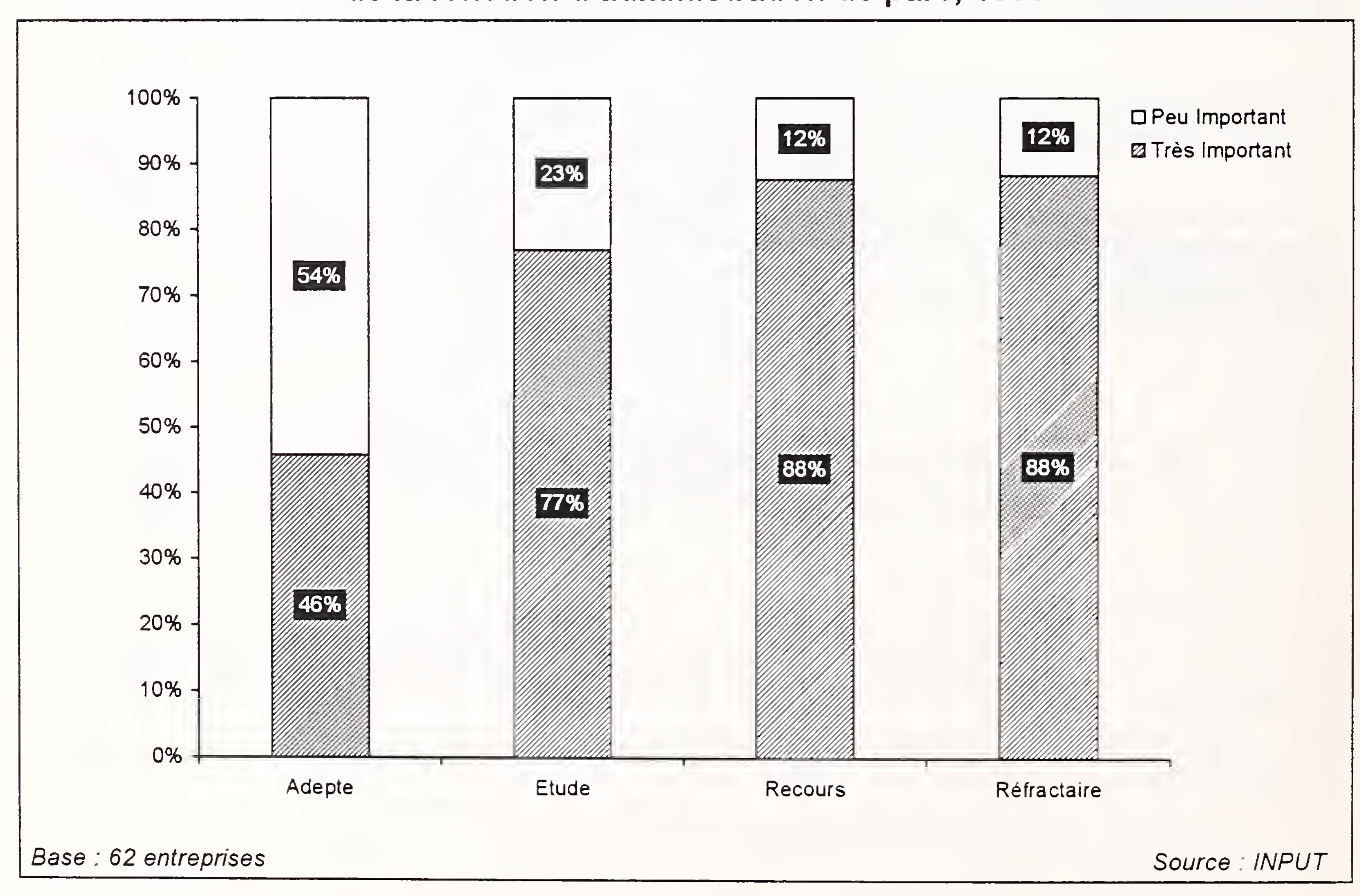
- rationalisation de l'acquisition du matériel, pérennité des investissements et possibilité d'une gestion prospective,
- accès à distance au parc et capacité de télécharger, télédistribuer, téléadministrer.

2. Garder la maîtrise de cette fonction avant tout

Pour plus des 2/3 des entreprises interrogées, il est important de garder la fonction d'administration de parc en interne. Elles souhaitent surtout conserver la maîtrise technique et financière ou le pilotage des opérations, mais sont prêtes à déléguer l'exécution ou la réalisation à un prestataire externe.

Figure II-3

Importance de la maîtrise en interne de la fonction d'administration de parc, 1995



Bien souvent, elles demandent à être accompagnées dans la mise en place de solutions applicatives d'administration et dans le suivi des opérations dans le temps. Ceci se traduit dans les faits par

l'utilisation d'un progiciel de gestion combiné à des prestations externes afin d'en optimiser le fonctionnement.

La Figure II-3 ventile par grandes familles d'utilisateurs l'importance réelle accordée à l'administration de parc. Les « Adeptes » sont les seuls en majorité à envisager de se désengager, de bout en bout, de cette fonction. Peut-être, leur expérience les rend plus sereins et prouve qu'ils ont atteint un niveau de contrôle de leur parc tel qu'ils peuvent se permettre de confier cette fonction à l'extérieur.

3. L'assistance utilisateurs : un premier niveau bien souvent fait en interne

Nombreuses sont les entreprises (82%) à disposer d'un point d'accueil unique gérant et fédérant les incidents formulés par les utilisateurs : prise d'appels, saisie des demandes et affectation des tâches à réaliser aux intervenants. Il faut préciser que ce point d'accueil peut être mis en place par le prestataire et le support assuré par des équipes internes.

Ce premier type de support étendu, essentiellement dédié à des problèmes de matériel et/ou de logiciels peu complexes, correspond à ce que l'on peut définir comme une hot-line de 1er niveau.

Tableau II-2

Niveaux d'assistance interne fournis par les entreprises, 1995

Font en interne	Adepte	A l'Etude	Recours	Réfractaire	Total
Hot-line 1er niveau	68%	87%	100%	88%	82%
Hot-line 2ème niveau	11%	33%	100%	82%	52%
Hot-line 3ème niveau	6%	20%	63%	41%	29%

Source : INPUT

Une hot-line de 2ème niveau implique l'action d'un support plus spécifique qui n'existe pas nécessairement dans l'entreprise, puisque 48% d'entre elles font appel à des solutions externes pour y répondre.

Le 3ème niveau nécessite, généralement, l'intervention d'un spécialiste, souvent prestataire du marché (éditeurs ou hot-

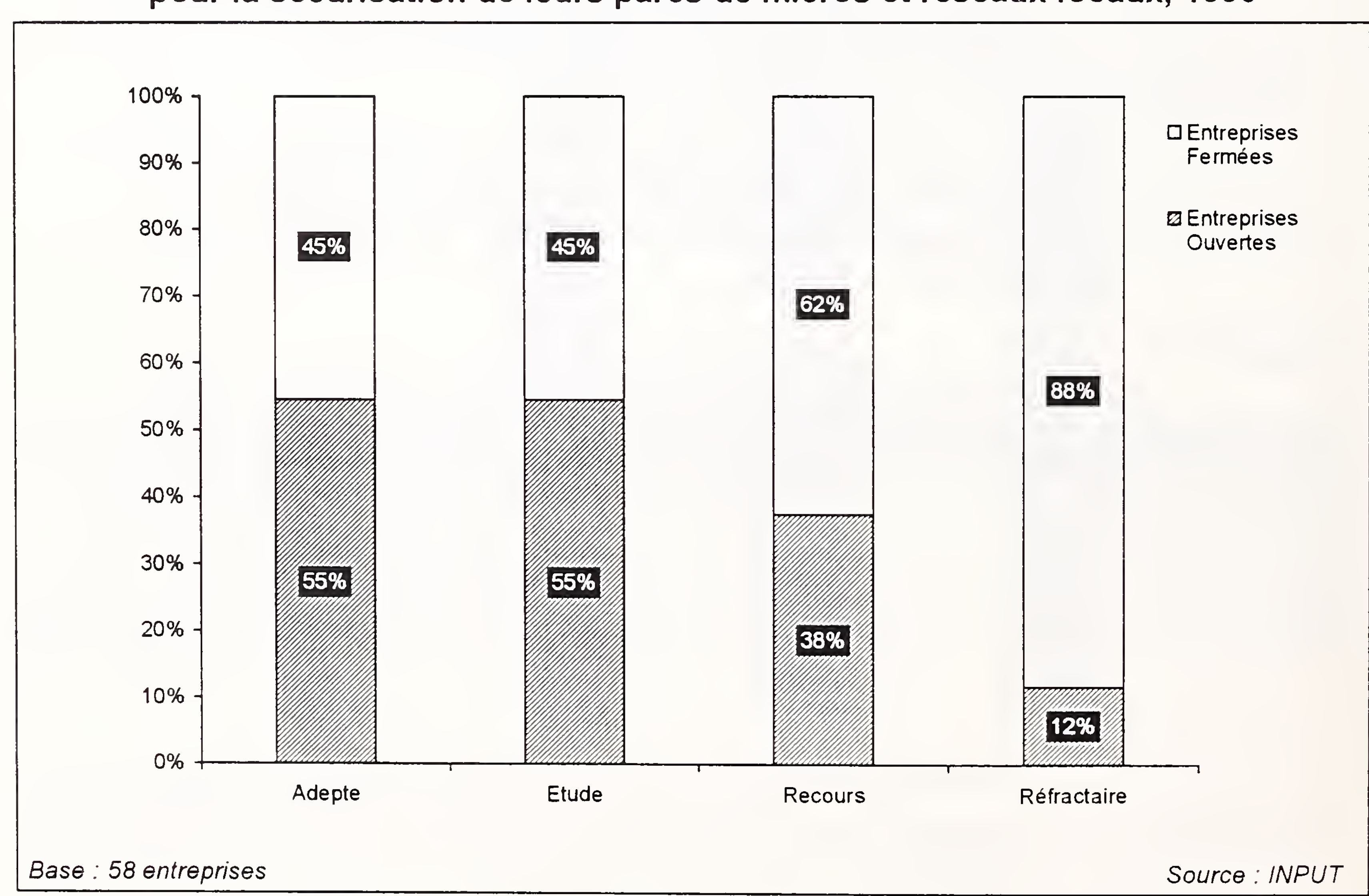
lineurs indépendants par exemple), qui a les capacités pour résoudre complètement le problème exposé.

4. Des entreprises sensibles à la sécurité de leur système d'information

La sécurité informatique est un sujet de plus en plus abordé dans les entreprises et, avec l'essor des architectures distribuées, des réseaux (WANs et LANs), et par l'ouverture vers les autoroutes de l'information, la question devient souvent critique. Nombreuses sont les sociétés qui s'interrogent sur le fait que l'accès aux informations stratégiques, qui constituent leur richesse, soit rendu encore plus facile avec la généralisation de la mise en réseau (et la connexion aux réseaux tels qu'Internet).

Figure II-4

Degré d'ouverture des entreprises à recourir à un prestataire externe pour la sécurisation de leurs parcs de micros et réseaux locaux, 1995



Devenus la terminaison nerveuse du système d'information et ainsi de l'activité économique de nombreuses entreprises, les micros et les réseaux doivent donc être protégés en conséquence.

En 1995, seulement 40% des sociétés interrogées sont prêtes à faire appel à un prestataire externe pour les aider dans la mise en place de solutions de sécurisation intra- et inter-entreprises.

Ce faible taux s'explique par la proportion d'entreprises ayant déjà une ou des solution(s) technique(s) en interne. Ces sociétés ont pris conscience de l'enjeu stratégique lié à la perte d'information due à la négligence, la malveillance (fraudes, sabotages, vols), la destruction, les erreurs de manipulation ou de conception de programmes, aux virus, etc. Mais, il peut aussi démontrer qu'un bon nombre d'entre elles n'ont pas encore réellement de protection spécifique suffisamment performante.

Les réfractaires, qui correspondent à des entreprises ayant une informatique de production (banques par exemple), ressentent moins le problème de sécurité déjà pris en compte dans l'architecture de leur système d'information.

En ce qui concerne les entreprises désireuses de s'épauler d'un prestataire pour la sécurisation de leurs micros, LANs et serveurs, leurs attentes s'articulent principalement autour de prestations de conseil, d'assistance, de mise en place d'outils de contrôle, d'audit et de recommandations d'évolution ou de surveillance externe. Les interventions demandées sont souvent ponctuelles et effectives à l'initialisation d'un projet de sécurisation.

C

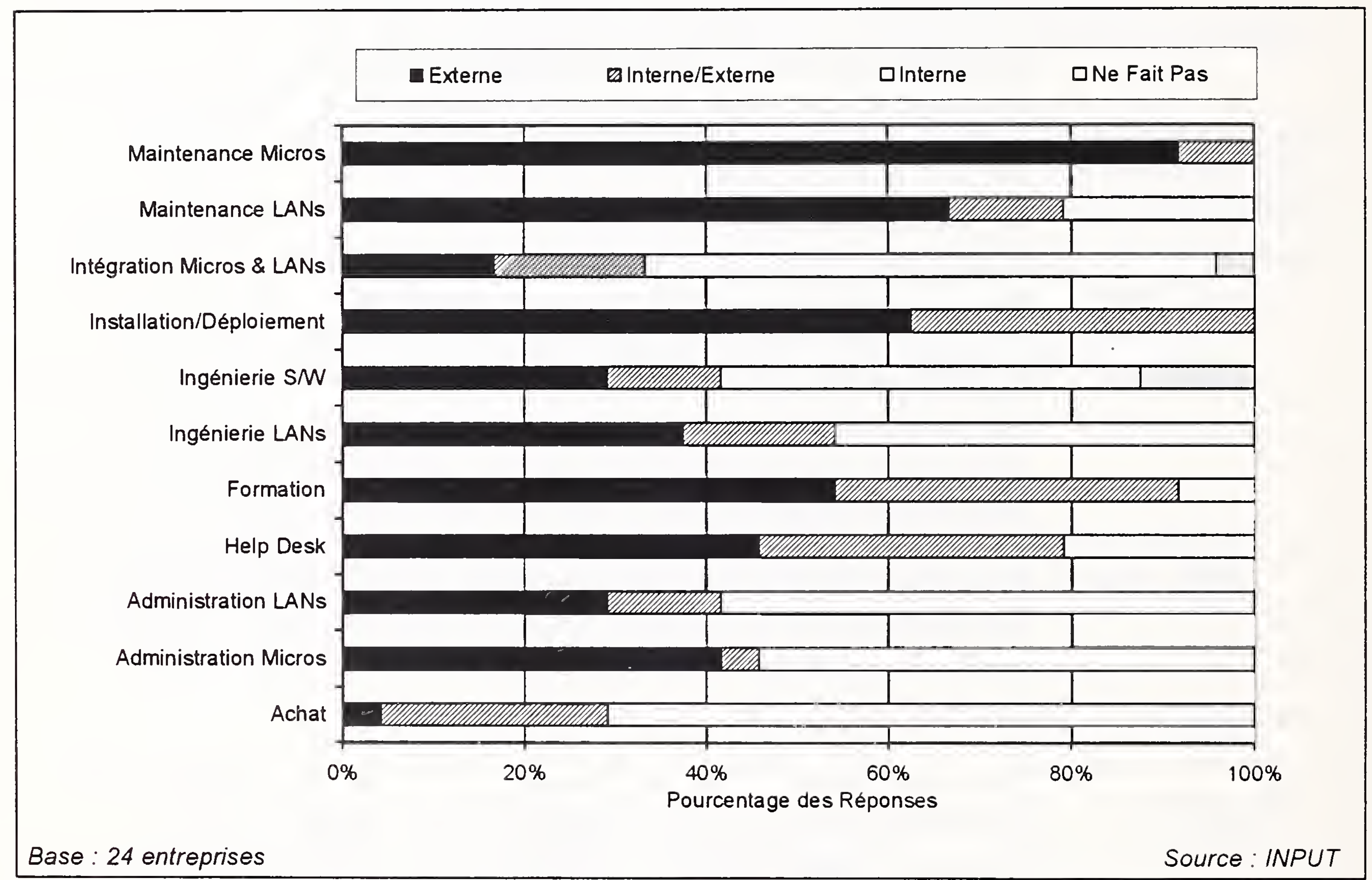
Maintenance des micros, installation / déploiement et help-desk : noyau dur des contrats d'externalisation

1. Les formes de contrats privilégiées

Les « Adeptes » font très fortement appel à un ou plusieurs prestataire(s) externe(s) pour la maintenance des micros, l'installation et le déploiement, la formation et le help-desk. Ils sont plus ouverts, que les autres catégories d'entreprises, à externaliser leurs fonctions achats et l'intégration de leurs micros et réseaux locaux au sein du système d'information.

Figure II-5

Pratiques des entreprises « Adeptes » en matière de services micros et réseaux locaux, 1995



Base : 24 entreprises

Source : INPUT

Une analyse des contrats d'externalisation de services micros et réseaux locaux montre que trois fonctions sont, dans plus de 70% des cas, combinées entre elles et déléguées à un même prestataire. Elles représentent un noyau dur composé de :

- la maintenance des micros,
- l'installation et le déploiement,
- et le help-desk.

En ce qui concerne les entreprises « A l'Etude », leurs intentions reposent sur ce même noyau dur complété d'une fonction supplémentaire : la maintenance des LANs.

Les prestations secondaires regroupent essentiellement : l'administration du parc de micros, la formation, l'administration

des LANs et leur ingénierie, prestations d'ailleurs souvent associées dans les contrats.

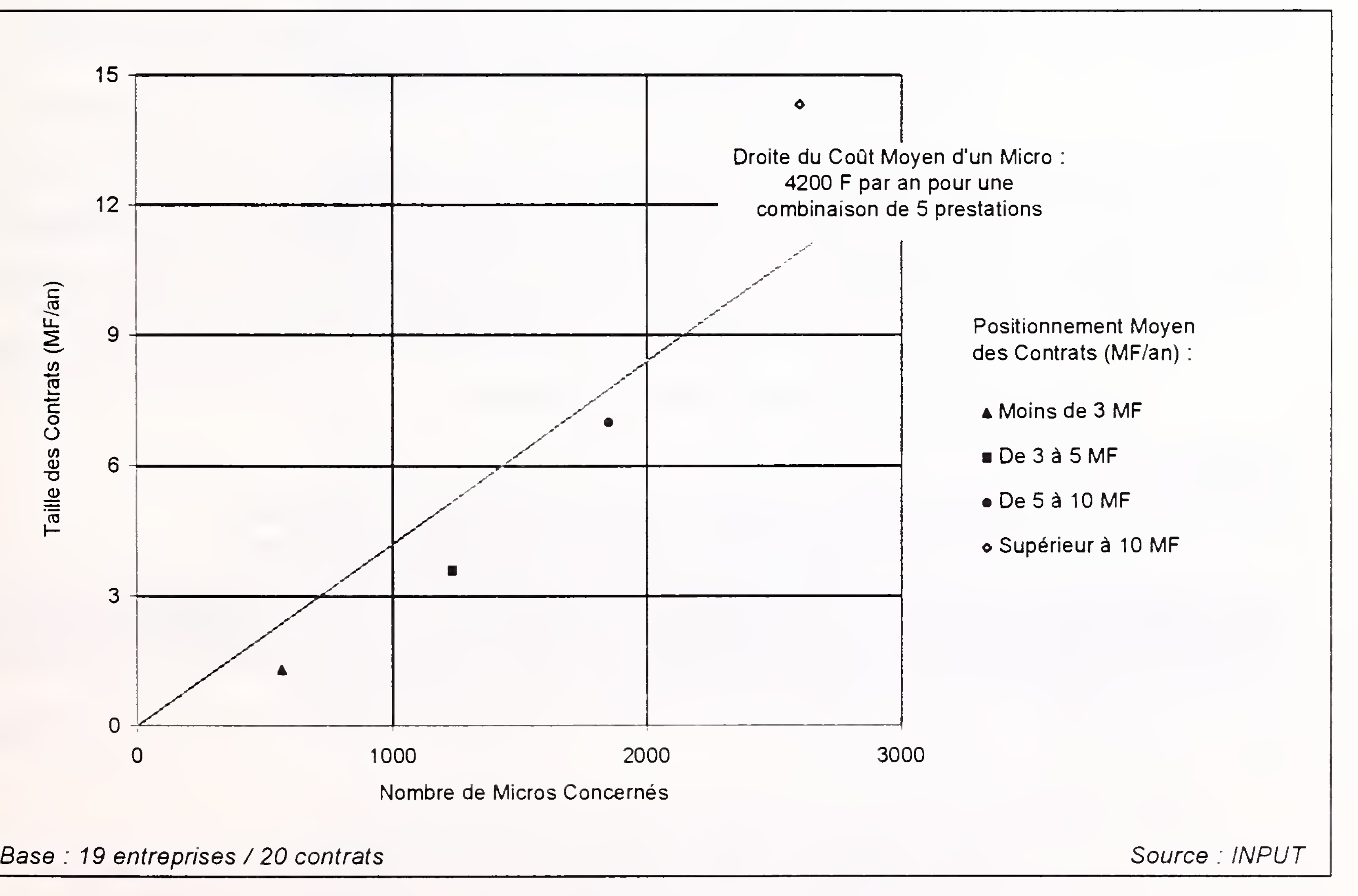
La moyenne des prestations par contrat est néanmoins supérieure à ce noyau dur puisqu'elle s'élève respectivement au nombre de 5 et de 4 pour les « Adeptes » et les « A l'Etude ».

2. Une majorité de contrats d'externalisation de taille moyenne

INPUT estime le montant facturé en moyenne par micro, pour un ensemble de 5 prestations assurées sur un parc d'environ 1 500 micros, à 4 200 F par an, soit 350 F par mois (hors acquisition du matériel). Ce montant correspond à la pente de la droite visualisée à la Figure II-6.

Figure II-6

Taille moyenne des contrats d'externalisation suivant le nombre de micros, 1995



Base : 19 entreprises / 20 contrats *Source : INPUT*

La taille d'un contrat d'externalisation dépend de plusieurs facteurs :

- le nombre de prestations couvertes,
- le nombre de micros et/ou de LANs concernés,
- le nombre de personnes déléguées auprès du client,
- la complexité de la mise en place de la solution (homogénéité du parc, taux de connexion aux réseaux locaux, concentration sur un seul site ou dispersion sur plusieurs sites, etc.),
- la volonté interne de mener à bien le projet.

D

Des entreprises globalement satisfaites de leur contrat d'externalisation

1. Satisfaction des entreprises « Adeptes »

Après avoir choisi leur prestataire et fait l'expérience de leurs services, il a été demandé aux entreprises de noter leur satisfaction générale vis-à-vis de leur contrat d'externalisation.

Le Tableau II-3 donne la moyenne générale exprimée qui est de 3,7 sur 5. Plus de 69% des entreprises semblent très satisfaites de leur contrat puisqu'elles ont accordé une note de 4 et plus. Aucune note inférieure stricte à 3 n'a été relevée. Dans l'ensemble, les entreprises « Adeptes » sont satisfaites des réponses qui leur sont apportées grâce à l'externalisation.

Tableau II-3

Satisfaction générale des entreprises « Adeptes » à l'égard de leur contrat d'externalisation, 1995

Pourcentage de notes inférieures strictes à 4	Pourcentage de notes supérieures ou égales à 4	Moyenne générale
31%	69%	3,7

Base : 13 entreprises - 1 : Faible; 5 : Elevée *Source : INPUT*

Lorsque les raisons qui ont conduit l'entreprise à externaliser (selon l'ordre de priorité indiqué par la société) sont mises en

correspondance avec la satisfaction obtenue pour chacune d'elles, deux grands groupes se dessinent :

- les raisons primordiales ayant une satisfaction optimale regroupent les compétences techniques apportées par le prestataire (note de 4,3 / priorité de 1,8 sur 5), la continuité du service, et le désengagement de cette activité au profit d'un recentrage sur son métier d'origine,

- les raisons plus secondaires mais néanmoins capitales sont l'optimisation et la maîtrise des coûts, la qualité du service rendu, la proximité de l'offreur grâce à sa bonne couverture géographique ainsi que sa disponibilité et sa réactivité à répondre aux demandes des utilisateurs finals.

2. Notoriété des principaux prestataires

Afin de mieux connaître les appréciations portées par les entreprises sur les principaux prestataires disposant d'une offre, plus ou moins étendue, sur le marché, ces dernières ont été interrogées sur les acteurs qui leur semblent les plus à même de répondre à leurs attentes dans ce domaine.

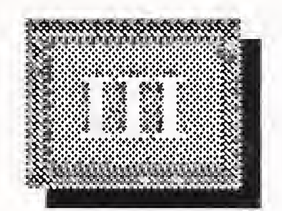
Plusieurs facteurs peuvent jouer sur la notation avancée par les entreprises : la notoriété acquise par les constructeurs sur le marché des équipements, le savoir-faire en infogérance des SSII et la réactivité commerciale des distributeurs sur le marché ont incontestablement une incidence.

Dans les 10 meilleures citations, on retrouve 3 SSII, 3 constructeurs, 2 TPM et 2 distributeurs. Par ordre décroissant, les sociétés suivantes sont citées : Hewlett-Packard, ECS, IBM, Thomainfor, Cap Gemini Sogeti, ICL Sorbus, Agena, EDS, Thalès (Groupe Sligos) et Digital Equipment.

GSI et Télésystèmes se situent en onzième position. Viennent ensuite Bull, Axone, Olivetti, Axime, Alcatel TITN Answare, Wang et Unisys.

Les autres sociétés mentionnées, mais dans une plus faible proportion, sont : AT&T (Dataid, devenu depuis Istel, et GIS), Cegelec, CGA, Polydata (Groupe Philips), SG2 (disposant désormais d'une offre commune, OSIS, avec ECS), Stéria, TELCI, Tasq, etc.

Les écarts entre chaque prestataire sont néanmoins faibles. Par exemple, la différence entre Hewlett-Packard, en tête des citations avec une notation générale de 3,5 sur 5, et Télésystèmes ou GSI n'est seulement que de 0,7 point.



Structure organisationnelle et budgétaire des entreprises

Le développement de la micro-informatique a considérablement modifié, et modifie encore, la structure organisationnelle des entreprises. Avec l'avènement du client-serveur, de nouveaux changements sont encore à prévoir.

De plus en plus, l'entreprise s'envisage comme une société communiquante. Tous les moyens et ressources permettant la pleine réalisation de ce qui constitue aujourd'hui un réel enjeu, la circulation et l'accès rapide à l'information, sont considérés avec attention. La micro-informatique, les réseaux et les architectures à base de serveurs font partie des facteurs clés de succès de ce challenge.

A
Des organisations en profonde mutation

1. De nombreux projets autour de la micro et des réseaux locaux

Alors que l'explosion de la micro-informatique en entreprise a marqué les années 80, les années 90 représentent, de toute évidence, une période d'organisation et de fédération de cette même micro-informatique. En effet, le déploiement massif des micro-ordinateurs qui, jusqu'ici, était peu ou mal maîtrisé, s'organise petit à petit, et tente d'être mieux contrôlé grâce notamment à l'initialisation de projets dédiés.

En 1995, environ 3/4 des entreprises ont eu ou ont un projet spécifique à base de micros et/ou de réseaux locaux. Le Tableau III-1 présente les contours de ces principaux projets.

Tableau III-1

Principaux projets à base de micros et de réseaux locaux rencontrés dans les entreprises, 1995

Type de Projet	Objectif(s)
Déploiement du système d'information de l'entreprise	
Généralisation de la mise en réseau	Relier les micros et les serveurs aux gros systèmes, interconnexion des sites distants entre eux en mode client-serveur
Messagerie Electronique GED, « groupware »	Communication interne et externe : courrier électronique, échange de documents, etc. Optimisation de la circulation de l'information et des connaissances tout en rentabilisant les architectures réseaux
Gestion de l'entreprise	
Gestion Commerciale	Informatisation de la force de vente : aide à la vente ou à la décision, saisie décentralisée, formation à distance, etc.
Gestion Financière	Remontée de consolidations financières, reporting, etc.
Gestion de Production	Suivi de la production, qualité, exécution, etc.
Autres	
Déploiement des objets nomades	Mise à disposition de portables pour le personnel opérationnel ou en astreinte, et les commerciaux en déplacement
Normalisation	Standardisation des PCs, imprimantes et logiciels bureautiques

Source : INPUT

Deux catégories principales de projets existent, celles liées :

- au déploiement du système d'information de l'entreprise, qu'il soit au niveau fonctionnel - décentralisation basée sur le développement d'architectures distribuées associée à une mise en réseau généralisée - qu'opérationnel - stratégie de communication interne et externe utilisant l'outil micro-informatique comme support,
- à une meilleure gestion, au sens large, de l'entreprise. Plus particulièrement, le rôle de la micro est de plus en plus important dans la recherche d'une optimisation des fonctions commerciales et financières.

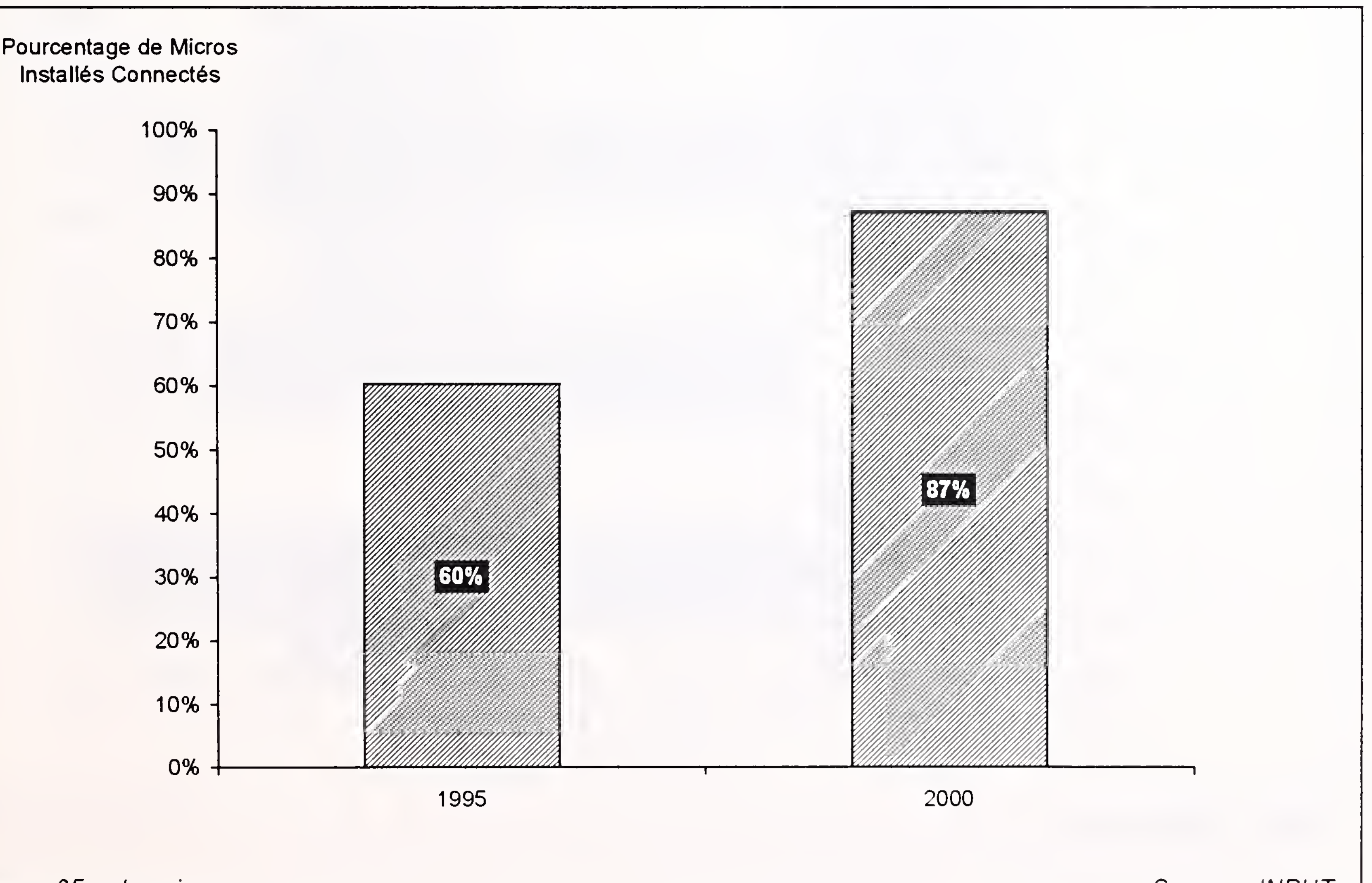
Certains projets sont d'ailleurs développés au sein même de ces organisations et, il est de moins en moins rare, de trouver une structure informatique directement rattachée à la Direction Administrative et Financière, par exemple, ou de voir des groupes bureautiques spécifiques se créer au sein des Directions Commerciales.

En ce qui concerne le développement des LANs, le nombre de micros connectés entre eux connaîtra une croissance significative. La Figure III-1 montre l'évolution du taux de connexion moyen d'un micro à un réseau local sur la période 1995-2000.

En 1995, dans 18% des entreprises interrogées, le parc de micros est connecté à 100%. 26% ont un taux de connexion de leur parc supérieur à 95% et environ 23% en ont un inférieur à 30%. Les plus faibles taux de connexion se retrouvent principalement dans les services publics, la distribution, les industries de fabrication et les autres services.

Figure III-1

Evolution du taux de connexion moyen d'un micro à un réseau local, 1995-2000



Base : 65 entreprises *Source : INPUT*

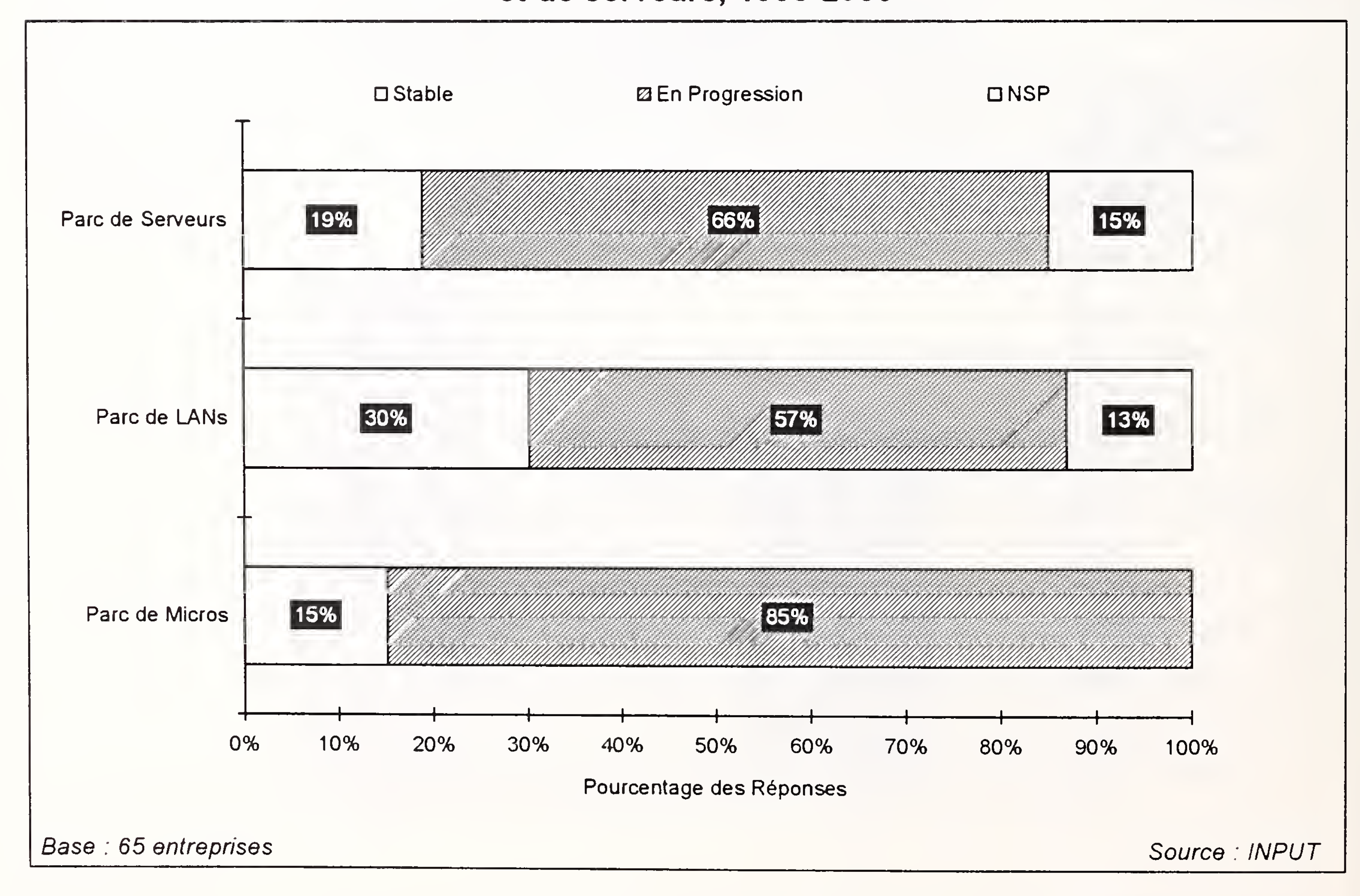
2. Vers une forte croissance des parcs

Plus de 50% des parcs, qu'ils soient de micros, de serveurs ou de réseaux locaux progresseront au cours des cinq prochaines années. L'adoption de l'architecture client-serveur ne semble pas être menée au même rythme dans les entreprises interrogées. En effet, si 85% d'entre elles envisagent une croissance de leur parc de micros d'ici l'an 2000, elles ne sont plus que 66% à prévoir de faire croître leur parc de serveurs et, enfin, 57% à vouloir étendre le nombre de LANs installés (cf. Figure III-2).

Par ailleurs, pour certaines entreprises, le redimensionnement des systèmes d'information, l'homogénéisation et la rationalisation des architectures à base de réseaux se traduisent par une baisse momentanée de leurs parcs (passage à des équipements plus performants et mieux adaptés aux nouvelles configurations choisies).

Figure III-2

Evolution des parcs de micros, de réseaux locaux et de serveurs, 1995-2000



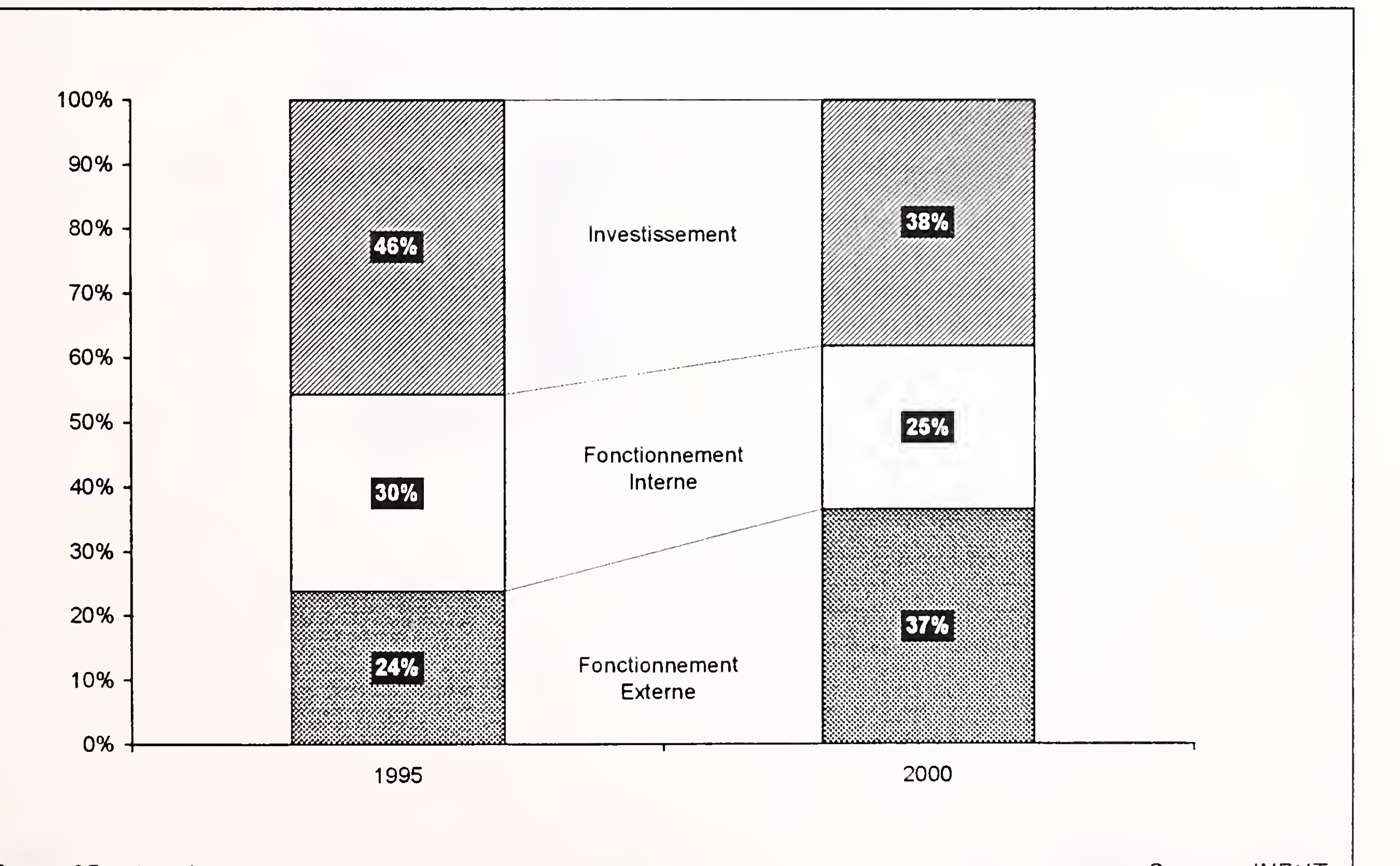
Quant aux taux de progression des parcs, ils seront d'abord plus forts pour les serveurs (+18%), notamment pour UNIX (+23%) et NT, puis les LANs (+14%) et enfin les micros (+8%). Ce phénomène traduit la montée en puissance des architectures réparties à base de serveurs et de LANs.

B
Des budgets de fonctionnement à la hausse

Malgré l'augmentation des parcs et consécutivement à la baisse des prix des matériels, la part des investissements dans le budget dédié aux micros et réseaux locaux diminuera de 8 points sur la période 1995-2000 au profit, essentiellement, des frais de fonctionnement confiés au support externe. Ceux-ci représenteront plus du tiers du budget total micros et réseaux locaux en l'an 2000.

Figure III-3

Evolution de la structure des budgets micros et réseaux locaux, 1995-2000



Base : 65 entreprises *Source : INPUT*

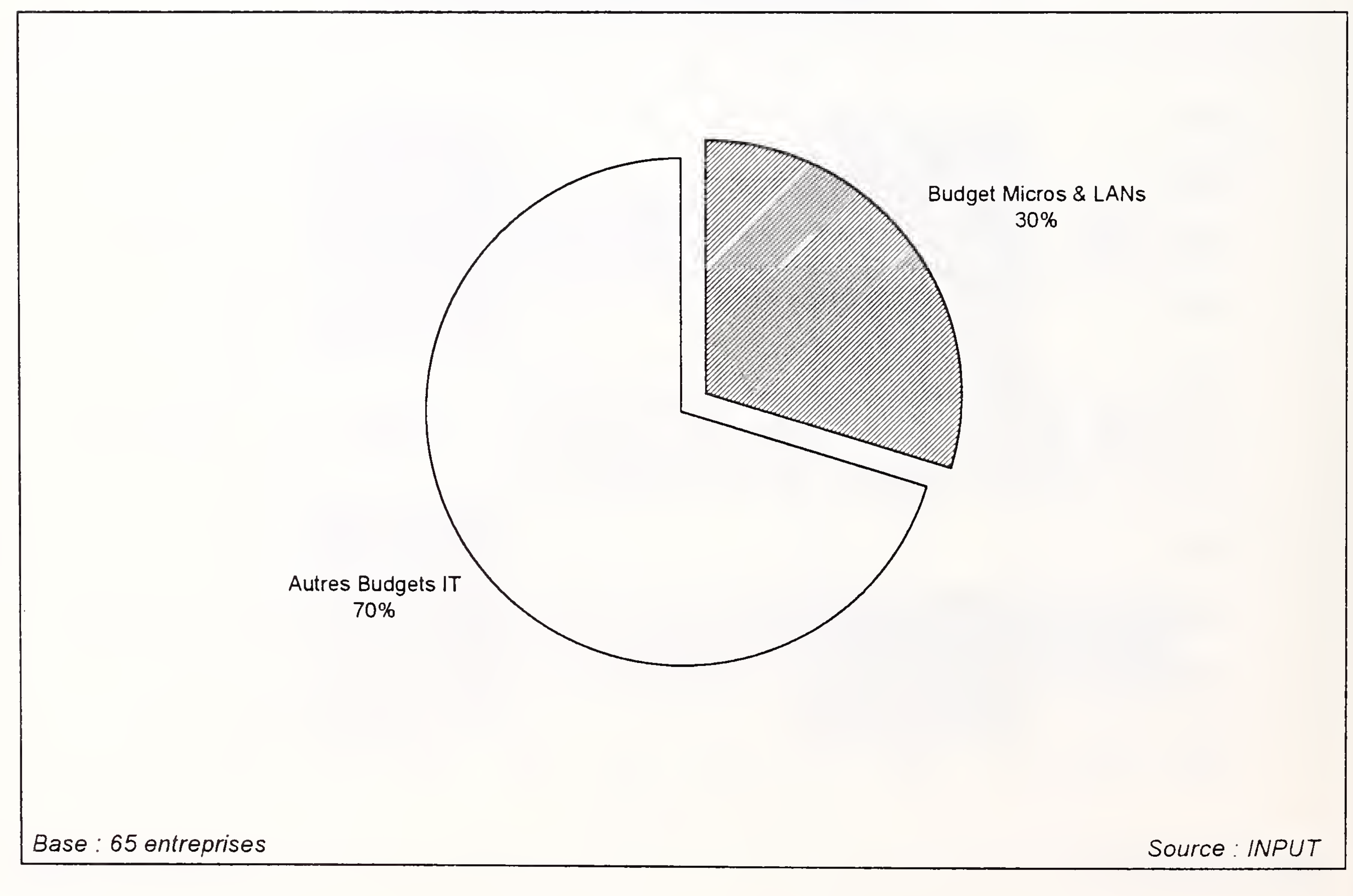
Cette variation sera encore plus importante pour les entreprises « A l'Etude » qui envisagent de faire évoluer la part de leurs dépenses en fonctionnement de 11%, en 1995, à 39% d'ici l'an 2000. Par ailleurs, seuls les « Adeptes » dépensent en investissement une part inférieure à 40% de leur budget total en 1995. Cette part devrait encore diminuer pour ne représenter plus que 31% d'ici 5 ans.

1. La micro et les réseaux : un poids de plus en plus important dans le budget informatique total

Il est clair que si l'on remet les budgets micros et réseaux locaux - qui sont de moins en moins dissociés l'un de l'autre - dans une perspective plus générale, c'est-à-dire dans le cadre des budgets globaux dédiés aux technologies de l'information, ceux-ci représentent une part non négligeable évaluée à 30% en 1995.

Figure III-4

Part des budgets micros et réseaux locaux dans le budget informatique global, 1995



Il est fort probable que cette part prenne une place encore plus prépondérante dans les prochaines années, notamment avec le passage au client-serveur. De nouveaux besoins, en support par exemple, se formaliseront.

Ce changement se traduira incontestablement par un gonflement des budgets et un recours de plus en plus poussé à des solutions d'accompagnement externes venant combler des compétences internes, bien souvent, insuffisantes en la matière.

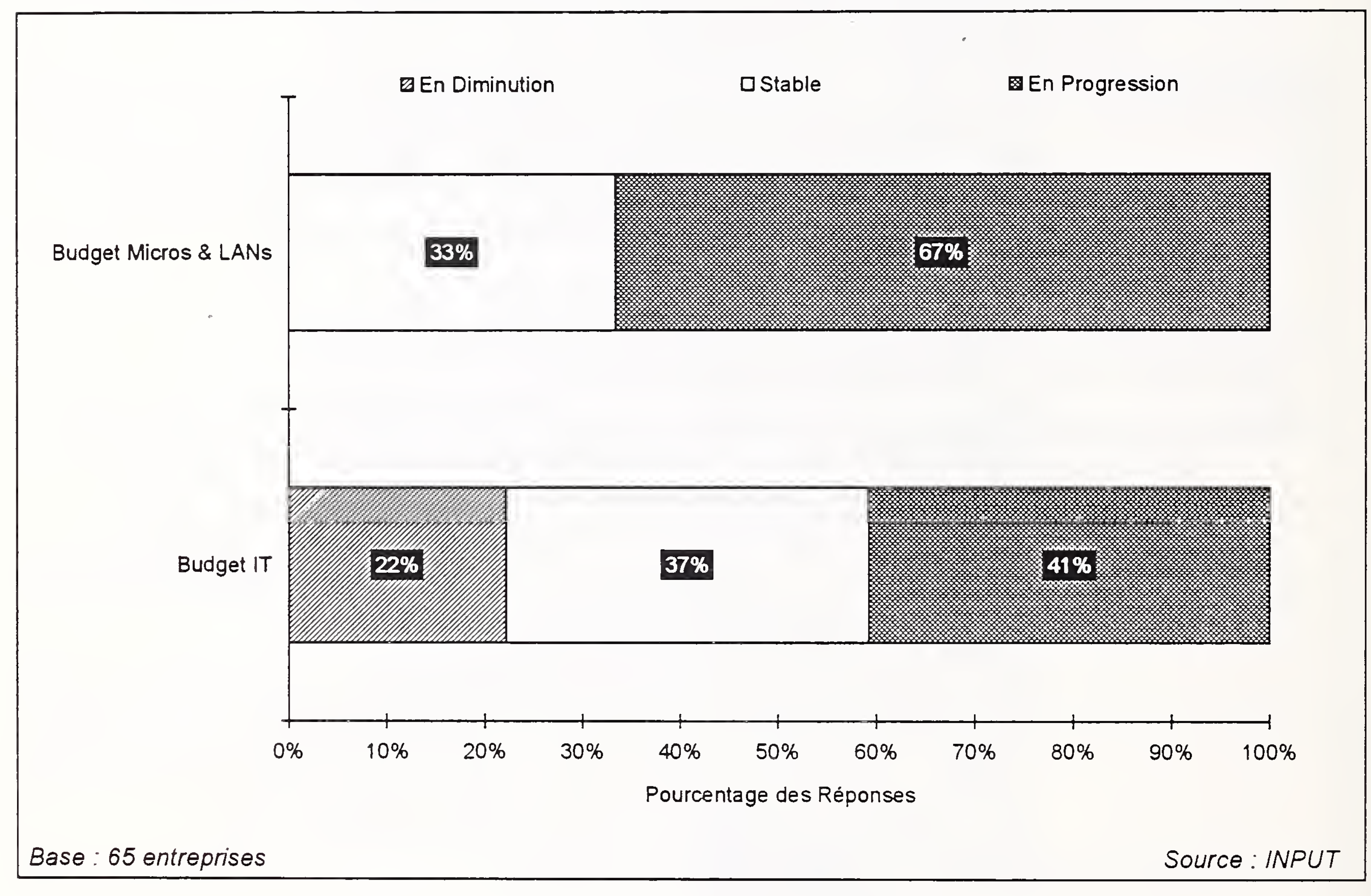
2. Vers une croissance soutenue au cours des cinq prochaines années

Aussi, si l'on compare, sur la période 1995-2000, l'évolution des budgets dédiés à la micro-informatique et au déploiement des réseaux locaux à celle des budgets informatiques totaux, les entreprises interrogées n'ont indiqué aucune diminution des premiers alors qu'elles envisagent, pour près du quart d'entre elles, une baisse des seconds.

En outre, la croissance prévue est, en général, plus faible pour le budget informatique total (de 1% à 5% en moyenne) alors qu'elle s'élève, pour 59% des entreprises interviewées, à plus de 5% en ce qui concerne la micro et les LANs (15% prévoient une augmentation supérieure à 10% !).

Figure III-5

Comparaison de l'évolution des budgets micros et réseaux locaux par rapport au budget informatique total, 1995-2000



C
Le coût de la micro et des réseaux locaux

1. La mise en réseau implique des coûts plus élevés

En 1995, le coût moyen annuel d'un micro connecté (comprenant l'investissement, matériel et logiciels, et le fonctionnement du micro) oscille entre 22 KF et 29 KF. Le coût moyen le plus bas se retrouve chez les « Adeptes ». Les entreprises qui sont « Réfractaires » à l'externalisation des services micros et LANs et celles de la catégorie « Recours Possible » affichent celui le plus élevé.

Une majorité de sociétés connaissent mal la part liée au fonctionnement et elles ne comptabilisent souvent que la valeur correspondant à l'investissement du micro ou n'intégrent pas toutes les tâches inhérentes au fonctionnement.

Alors que bon nombre d'entreprises conçoivent la mise en réseau comme une solution pouvant simplifier et alléger leurs coûts micro-informatiques, une analyse détaillée du coût moyen d'un micro connecté comparativement à une solution isolée démontre qu'au contraire la mise en réseau les fait varier à la hausse.

Tableau III-2

Comparatif du coût moyen annuel d'un micro connecté et d'un micro isolé par principale catégorie d'entreprise, 1995

(KF)	Adepte	A l'Etude	Recours & Réfractaire	Total
Micro connecté	22	28	29	26
Micro isolé	22	23	18	23

Amortissement moyen relevé : de 3 à 4 ans (maximum rencontré : 6 ans 1/3 !) *Source : INPUT*

Il existe un écart moyen annuel de 3 KF, voire de plus de 10 KF dans certains cas, dû à l'ignorance de la complexité qu'un projet de mise en réseau engendre. Cette variation est souvent effective à l'initialisation du projet, pour diminuer progressivement au cours du temps. En effet, en général, un passage en réseau réduit le coût des mises à jours des logiciels et diminue le nombre de périphériques (imprimantes, cartes d'émulation, etc.).

Ainsi, les entreprises « Adeptes » sont les seules à avoir un coût similaire, que leurs micros soient connectés ou non. Il est vrai qu'une majorité d'entre elles sont déjà connectées à 100% et, qu'à juste titre, plus aucune différenciation n'est effectuée entre ces deux coûts.

2. Les coûts de fonctionnement prépondérants

Une analyse détaillée de la répartition des coûts par principaux postes, telle qu'elle est perçue par les entreprises, estime la part du fonctionnement à 55%/60% contre 45%/40% pour l'investissement.

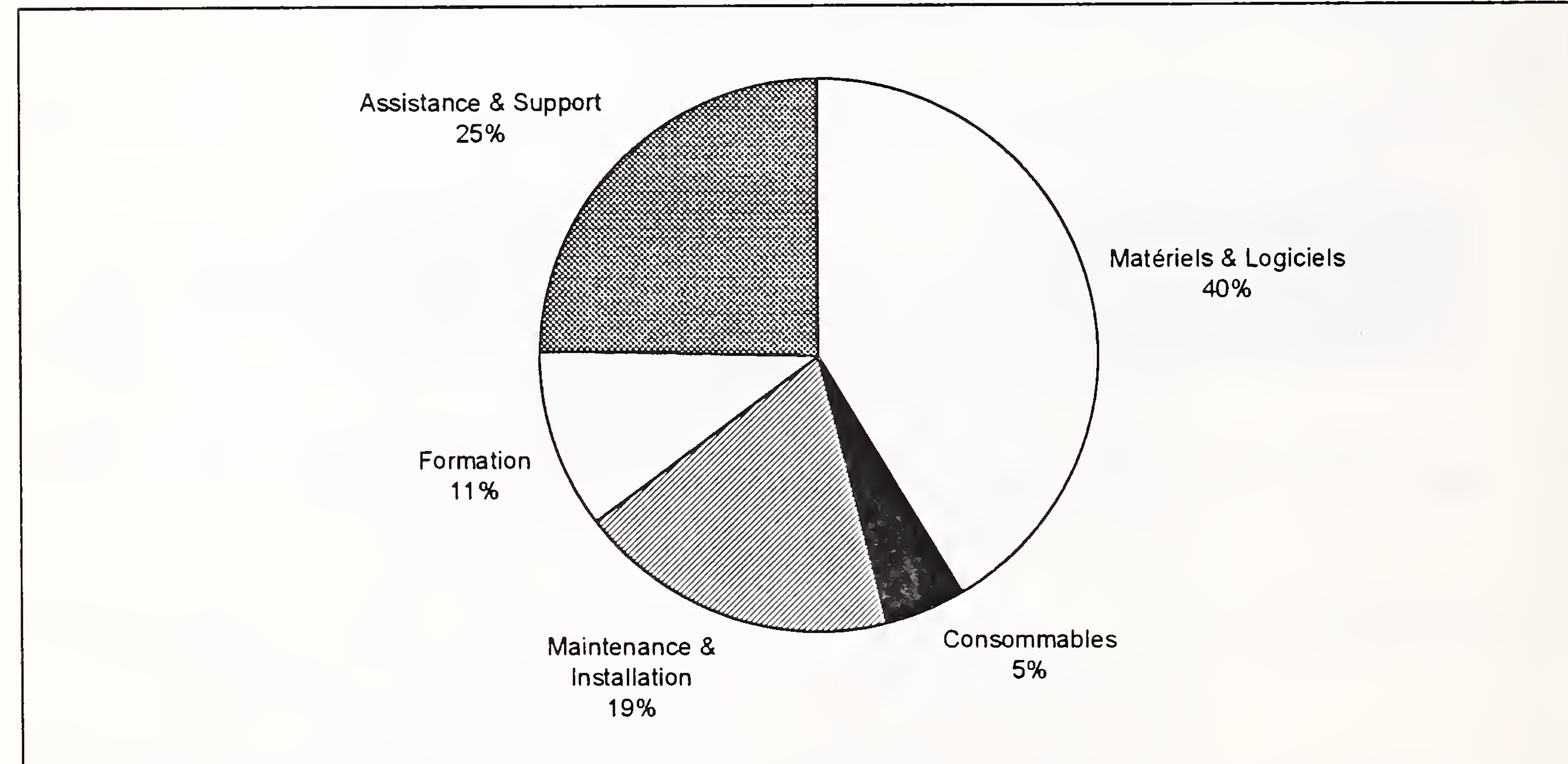
Le fonctionnement d'un micro comprend les tâches liées à l'exploitation, telles que la maintenance et le déploiement, la formation, l'assistance et le support délivrés auprès des utilisateurs finals. Le cadre de l'analyse n'inclut pas les coûts dus à la perte de productivité de l'utilisateur final qui peuvent difficilement être identifiés spontanément par les sociétés et qui

dépendent fortement du degré d'aisance de celui-ci sur son poste de travail.

Les coûts dédiés à l'assistance et au support sont en forte évolution puisqu'ils représentent près du quart de l'ensemble des coûts. Chez certains « Adeptes », la part représentée par l'investissement peut chuter à 30% et être alors équivalente à celle de l'assistance et du support.

Figure III-6

Ventilation du coût moyen d'un micro connecté, 1995



. Matériels & Logiciels : achat du micro et des logiciels
. Maintenance & Installation : maintenance des micros et des LANs, installation et déploiement, et tout autre service d'environnement
. Formation : formation et éducation des utilisateurs à l'utilisation de l'outil bureautique
. Assistance & Support : administration du parc de micros et des LANs, help-desk, support pouvant comprendre des prestations d'ingénierie, du conseil, de la veille technologique, etc., intégration des micros et des LANs au sein du système d'information

Base : 23 entreprises *Source : INPUT*

D
Les méthodes de contrôle des coûts

1. Les principaux moyens utilisés

Les entreprises cherchent de plus en plus à avoir une meilleure visibilité sur les coûts de leur micro-informatique, ceci afin de mieux les contrôler, et de les maîtriser. Cependant, peu d'entre elles disposent de méthodes rigoureuses pour parvenir à les identifier de bout en bout.

La méthode la plus classique, la plus souvent exploitée et peut-être la plus simple, reste la division proportionnelle, c'est-à-dire la fraction des dépenses ou du budget par le nombre de micros. La facture brute de l'investissement qui, malheureusement est loin d'être représentative, sert aussi de base à leur évaluation. Ces différentes méthodes ne permettent pas d'avoir une couverture globale des coûts. Il existe un réel besoin dans ce domaine et, pour une majorité des sociétés interrogées, l'apport d'une solution méthodologique, claire et cohérente, d'analyse des coûts est une aide précieuse. Cette maîtrise des coûts peut déboucher sur la mise en place d'une comptabilité analytique détaillée permettant une optimisation des solutions retenues.

2. La refacturation à l'utilisateur final : une méthode non encore généralisée

En 1995, la refacturation interne ne concerne que 42% des entreprises interrogées. Elle est plus fortement utilisée chez les « Adeptes » qui disposent d'un contrat établi sur une base forfaitaire, donc plus facilement exploitable pour effectuer un tel reversement. Cette méthode ne fait pas l'unanimité des entreprises, certaines d'entre elles s'interrogent même clairement sur l'objet d'une telle pratique.

Tableau III-3

La refacturation à l'utilisateur final dans les entreprises, 1995

	Adepte	A l'Etude	Recours & Réfractaire	Total
Entreprises refacturant (%)	48%	40%	36%	42%
Coût moyen de la refacturation (KF)	16	16	11	15

Source : INPUT

Le Tableau III-4 résume les principaux modes de refacturation utilisés par les entreprises : méthodes traditionnelles d'analyse des coûts, méthodes basées sur un revenu forfaitaire qui demandent un suivi plus régulier et rigoureux de l'évolution du parc, barème arbitraire fixé par la direction informatique, etc.

Tableau III-4

Principaux modes de refacturation de la micro dans les entreprises – par ordre décroissant, 1995

- Division proportionnelle (division du coût ou du budget de la micro par le nombre de micros)
- Coût d'investissement (coût d'acquisition du matériel et des logiciels) (amortissement moyen relevé allant de 3 à 4 ans, maximum rencontré 6 ans 1/3 !)
- Comptabilité analytique pouvant déterminer le coût d'exploitation ou de fonctionnement du micro
- Forfaitaire (coût d'un micro à l'année)
- Barème arbitraire

Source : INPUT

3. Vers une utilisation plus poussée d'indicateurs de performance ?

Interrogées sur les moyens dont elles disposent en interne pour mesurer leurs gains de performance en matière de services rendus, les entreprises « Adeptes » et « A l'Etude » sont peu nombreuses à disposer de tels indicateurs. Bien souvent, les entreprises souhaitent mettre en place des tableaux de bord, mais ne savent pas quels indicateurs retenir.

Le Tableau III-5 met en avant quatre grands indicateurs mentionnés par ces entreprises :

- le coût annuel d'un micro connecté,
- le montant de refacturation à l'utilisateur final,
- les délais de remise en marche d'un micro,
- le nombre de personnel de support.

Tableau III-5

Principaux indicateurs de performance intéressant les entreprises, 1995

	Unité	Référence	Nombre d'entreprises
Coût annuel d'un micro connecté	KF/an	de 15 à 20	6
Montant de refacturation à l'utilisateur final	F/mois	de 700 à 1 500	6
Nombre de personnel de support	micros/personne	environ 60	5
Ventilation du budget par service	%	NI	3
Ventilation du budget par centre de coûts	%	NI	1
Délais horaire pour une hot-line	heure(s) / appel(s)	NI	2
Délais d'approvisionnement	heure(s)	NI	1
Délais d'installation	jour(s)	de 3 à 5	2
Délais de remise en marche d'un micro	heure(s)	8	4
Délais de remise en marche d'un serveur	heure(s)	4	3
Enquête utilisateur	mois	1 / trimestre	2

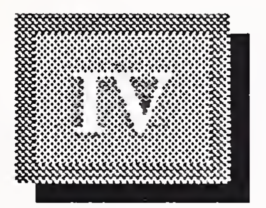
NI : Non Indiqué *Source : INPUT*

Les autres indicateurs proposés sont : le nombre d'informations élémentaires par micro (80 environ), le nombre de prestations conformes, les statistiques de fonctionnement sur les taux d'occupation, sur les pannes, sur la satisfaction des utilisateurs, le suivi des réclamations des utilisateurs, le délai d'intervention, etc.

L'utilisation de tels indicateurs est loin d'être généralisée. Les entreprises réfléchissent actuellement sur leur mise en place. Par conséquent, ils sont de plus en plus recherchés et demandés, notamment dans le cadre de contrats d'externalisation où l'engagement du prestataire sur des résultats se formalise notamment à travers leur mise en place.

Ce sont des éléments nécessaires et primordiaux pour les entreprises qui souhaitent mieux suivre, maîtriser et contrôler leur parc, tant de micros que de réseaux locaux.

(page blanche)



Des pratiques qui évoluent progressivement

A

Comment les fonctions de services sont-elles assurées aujourd'hui ?

1. Pratiques actuelles des entreprises

L'étude des tâches pour lesquelles il est le plus largement fait appel à des prestataires externes par les entreprises montre que :

- pour plus de 60% des entreprises, une seule tâche est réalisée entièrement en externe : la maintenance des micros. Aujourd'hui, seulement 10% environ des entreprises mènent à bien cette fonction en interne,

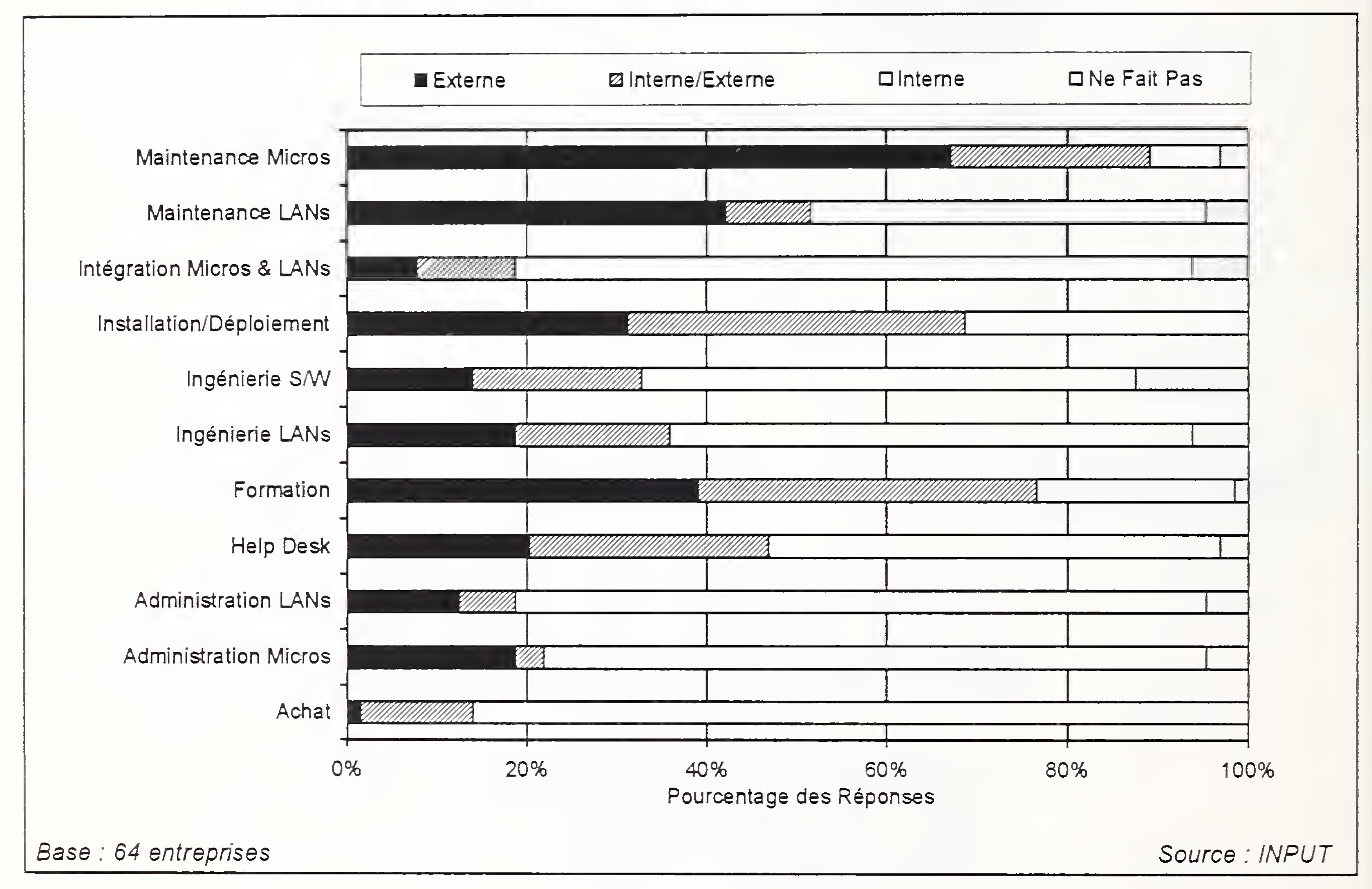
- trois autres tâches sont, à plus de 50%, externalisées partiellement ou totalement par les entreprises : la formation, l'installation et le déploiement et la maintenance de LANs,

- toutes les prestations d'ingénierie, qu'elles soient autour des logiciels ou des réseaux locaux, nécessitent bien souvent un support externe qui vient accompagner l'entreprise dans le développement et la mise en place de solutions. En effet, les compétences requises n'existent pas toutes en interne, surtout lorsqu'il s'agit de développements très spécifiques (autour des applicatifs par exemple). Par ailleurs, dans 20% des entreprises, cette fonction n'existe pas.

Le help-desk est en partie réalisé en interne. Plus de 80% des entreprises disposent d'un support premier niveau. La délégation concerne, plus principalement, le second et le troisième niveau (appel à un spécialiste).

Figure IV-1

Pratiques générales des entreprises en matière de services micros et réseaux locaux, 1995



Base : 64 entreprises *Source : INPUT*

Les tâches dont les entreprises souhaitent garder la maîtrise (car considérées comme stratégiques) ou du moins le contrôle de leurs choix sont :

- les achats,
- l'intégration des micros et des réseaux locaux au sein du système d'information,
- l'administration, tant du parc de micros que de réseaux locaux.

Certaines fonctions, comme la formation ou le help-desk, voient intervenir une multiplicité de prestataires (parfois supérieurs à 10 !) ce qui ne facilite pas leur gestion et leur coordination en interne. Néanmoins, il est clair que les entreprises souhaitent mieux fédérer et regrouper ces prestataires (cf. Tableau IV-1) et s'orientent de plus en plus vers une interface unique capable de

suivre de bout en bout leur problématique. Dans un premier temps, cette interface intervient pour un nombre limité de prestations, puis s'ouvre progressivement à de nouvelles fonctions de services.

Tableau IV-1

Volonté des entreprises de conserver une multiplicité de prestataires pour une même fonction de service, 1995

	Adepte	A l'Etude	Recours	Réfractaire	Total
En % d'entreprises	28%	53%	50%	47%	42%
Nombre d'entreprises	19	15	7	12	53

Source : INPUT

Pour les entreprises ayant déjà une expérience FM, plus des 2/3 d'entre elles dissocient ou dissocieront à terme leurs prestataires de FM grands et moyens systèmes de ceux de services micros et/ou réseaux locaux, ceci afin de mieux répartir les risques entre plusieurs fournisseurs et de les mettre en concurrence lors de l'initialisation et/ou du renouvellement de leur contrat.

Tableau IV-2

Volonté des entreprises de dissocier leurs prestataires de FM, 1995

	Adepte	A l'Etude	Autres	Total
Expérience FM antérieure	72%	67%	8%	46%
Dissociation des prestataires entre eux	63%	85%	100%	74%
Nombre d'entreprises	25	15	25	65

Source : INPUT

Suivant le degré de maturité de l'entreprise, un plus grand nombre de tâches est délégué à un prestataire externe. Ainsi, pour les « Adeptes », six fonctions sont majoritairement réalisées en externe. Par ordre décroissant, ce sont : la maintenance des micros, l'installation et le déploiement, la formation, la maintenance des LANs, le help-desk et l'ingénierie des LANs.

Pour les « A l'Etude », quatre de ces fonctions sont conservées mais dans une moins forte proportion : la maintenance des micros, la formation, l'installation et le déploiement, et le help-desk.

Tableau IV-3

Tâches les plus externalisées suivant la catégorie d'entreprises, 1995

	Adepte	A l'Etude	Autres
Maintenance Micros	100%	87%	31%
Installation/Déploiement	100%	73%	14%
Formation	92%	87%	22%
Help-desk	79%	53%	5%
Maintenance LANs	79%	47%	11%
Ingénierie LANs	54%	47%	5%
Administration Micros	46%	20%	0%
Ingénierie S/W	42%	20%	13%
Administration LANs	42%	7%	2%
Intégration Micros & LANs	33%	7%	5%
Achat	29%	13%	0%
Nombre d'entreprises	24	15	25

Base : 64 entreprises *Source : INPUT*

2. Pratiques des « Adeptes » et des « A l'Etude »

Une analyse comparative des pratiques des entreprises « Adeptes » et « A l'Etude » met en évidence que :

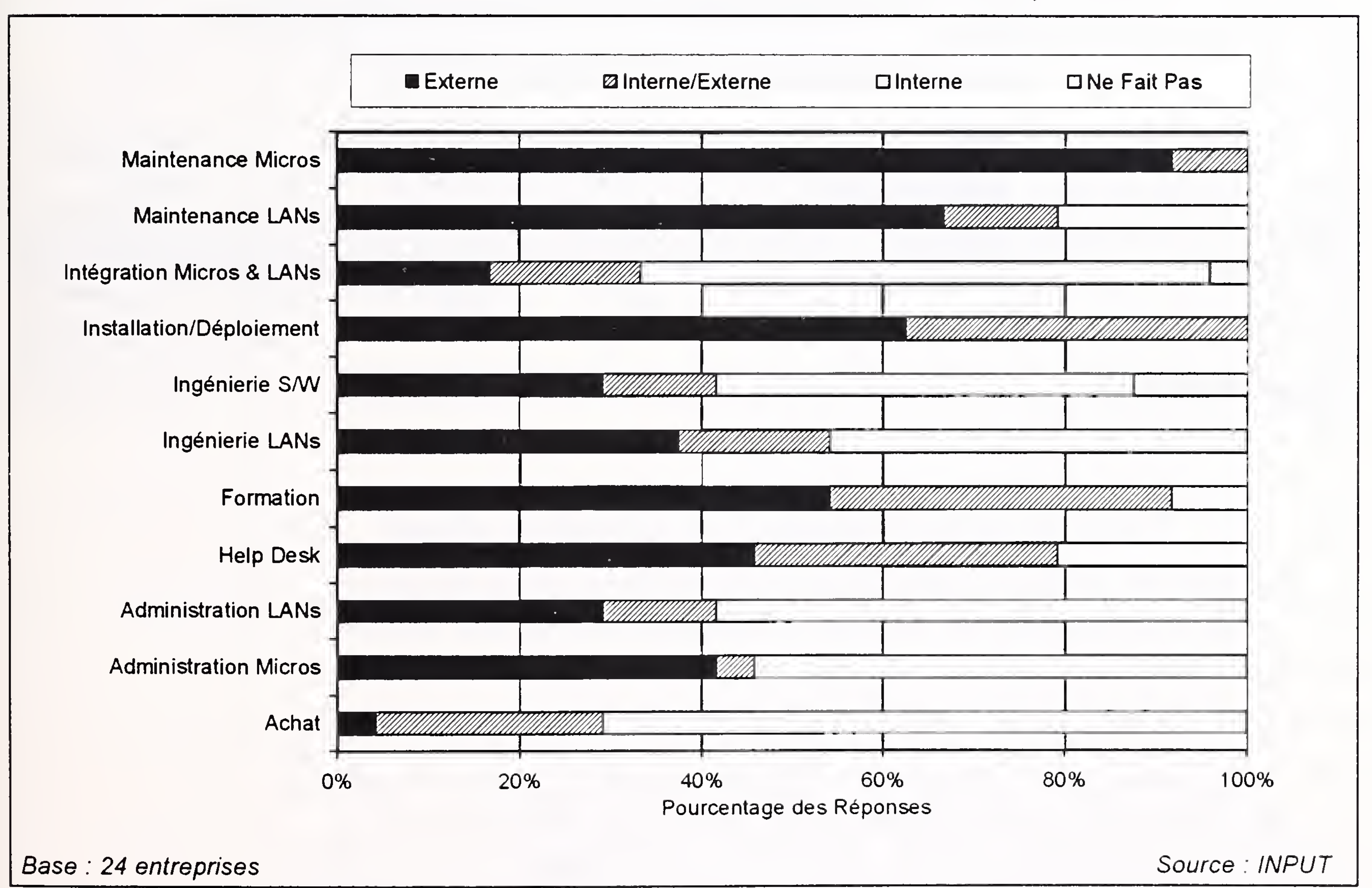
- pour tous les « Adeptes », deux fonctions font toujours appel à un ou plusieurs prestataire(s) externe(s) : la maintenance des micros, l'installation et le déploiement,
- les « Adeptes » sont plus ouverts que les autres catégories d'entreprises à externaliser leurs fonctions achats et l'intégration de leurs micros et réseaux locaux au sein du système d'information,
- chez les « A l'Etude », deux fonctions ne sont jamais complètement effectuées en externe : les achats et l'ingénierie logiciels. Il y a toujours une volonté de les superviser en interne,

- pour certaines tâches telles que l'installation et le déploiement, la formation et le help-desk, il semble qu'il y ait un passage progressif de l'interne à l'externe avec une phase intermédiaire, peut-être de test, d'exploitation combinée interne/externe.

  En effet, 40% à 50% des « A l'Etude » associent l'interne et l'externe pour ces fonctions pour des taux de réalisation externe oscillant entre 10% à 40%. Cette répartition s'inverse chez les « Adeptes » puisque plus de 40% d'entre eux effectuent complètement ces prestations en externe tout en combinant 30% environ en interne/externe,

Figure IV-2

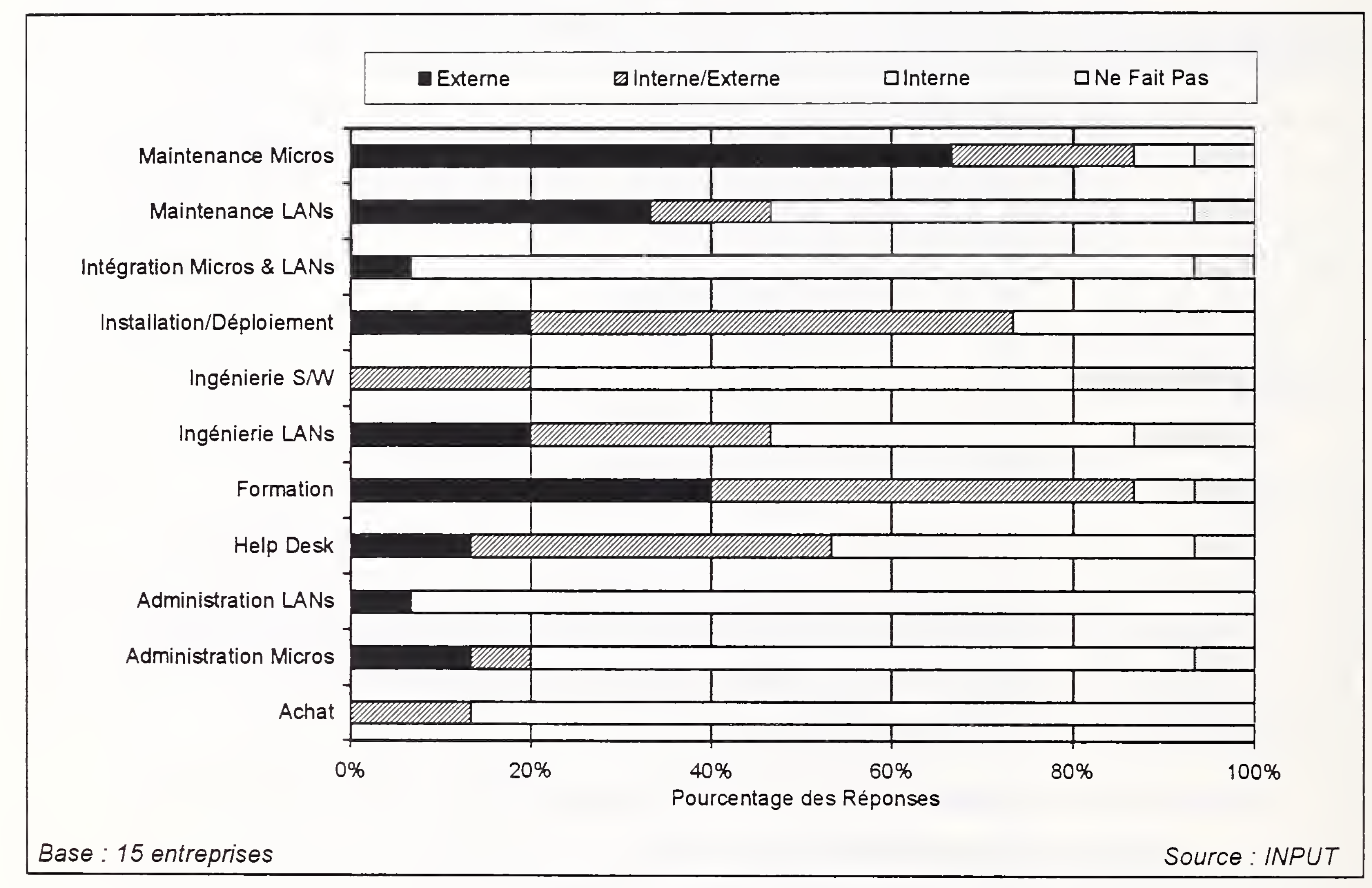
Pratiques des entreprises « Adeptes » en matière de services micros et réseaux locaux, 1995



Base : 24 entreprises *Source : INPUT*

Figure IV-3

Pratiques des entreprises « A l'Etude » en matière de services micros et réseaux locaux, 1995



Base : 15 entreprises

Source : INPUT

B

L'administration de parc : une fonction dont les entreprises souhaitent garder la maîtrise

1. L'inventaire se démocratise

Plus de 90% des entreprises pratiquent un inventaire régulier de leur parc de micros, i.e. plusieurs fois par an. Ces inventaires sont désormais quasiment tous effectués à partir d'outils spécifiques du marché qui permettent de recenser, de connaître et d'apprécier le contenu du parc (tout en automatisant les procédures), et par là-même, de passer avec succès le premier niveau de la gestion bureautique. Grâce à eux, l'entreprise peut poser les bases de l'administration de son parc. Elle peut mieux gérer ses coûts et exercer un contrôle régulier et rigoureux des renouvellements et des migrations.

Tableau IV-4

L'inventaire dans les entreprises, 1995

	Adepte	A l'Etude	Recours	Réfractaire	Total
Inventaire permanent (% d'entreprises)	100%	87%	100%	76%	91%
Nombre d'entreprises	25	15	8	17	65

Source : INPUT

2. Quelle définition de l'administration retenir ?

Aujourd'hui, les contours donnés à l'administration de parc sont souvent mal ou insuffisamment définis. Ils peuvent aller du simple inventaire de parc à une prise en compte complète de sa gestion, y compris la partie liée au financement de celui-ci.

Dans le cadre de l'étude, INPUT a demandé aux entreprises interrogées de donner leur propre définition de l'administration de parc. Le Tableau IV-4 suivant résume les différents services que ces dernières souhaitent y voir inclus. Cinq grands postes ont été identifiés autour de la gestion : la gestion physique, la gestion technique, la gestion comptable et financière, la gestion des achats et la gestion des évolutions (incluant la veille technologique). Bien entendu, ce spectre, assez large, n'est pas intégralement considéré par l'ensemble des entreprises interviewées. Certaines considèrent uniquement la gestion

physique et technique. D'autres vont plus loin en incorporant la gestion comptable et financière.

Tableau IV-5

Spectre couvert par l'administration de parc selon les entreprises, 1995

Domaine	Couverture
Gestion Physique	Suivi du matériel et des logiciels, localisation, inventaire détaillé, gestion des licences, gestion des configurations
Gestion Technique	Installation, déploiement, (télé)maintenance, gestion des incidents et des interventions (suivi des pannes), téléassistance (hot-line), télémonitoring, (télé)distribution des logiciels
Gestion Comptable et Financière	Suivi budgétaire, gestion des prêts, des immobilisations, de la taxe professionnelle et des garanties, ventilation par structure comptable et par structure opérationnelle, analyse des coûts, refacturation
Gestion des Achats et de la Logistique	Suivi des commandes et anticipation, gestion des stocks et des approvisionnements, relations avec les fournisseurs
Gestion des Evolutions	Planification du renouvellement (suivi de l'âge du parc), gestion de l'obsolescence, expression des besoins, veille technologique
Autres	Gestion des ressources humaines dans le cadre du help-desk, suivi et analyse statistique, contrôle de la qualité du service rendu, optimisation du parc, cohérence, etc.

Source : INPUT

Suivant la définition retenue, les gains escomptés d'une solution optimisée d'administration de parc sont de six ordres principaux :

- connaissance du parc et fiabilité des informations le concernant,
- centralisation des informations,
- meilleure réactivité dans le cadre du suivi des pannes, des interventions et des réponses données aux utilisateurs,
- amélioration de la qualité et satisfaction des utilisateurs,
- rationalisation de l'acquisition du matériel, pérennité des investissements et possibilité d'une gestion prospective,
- accès à distance au parc et capacité de télécharger, télédistribuer, téléadministrer.

3. Garder la maîtrise de cette fonction avant tout

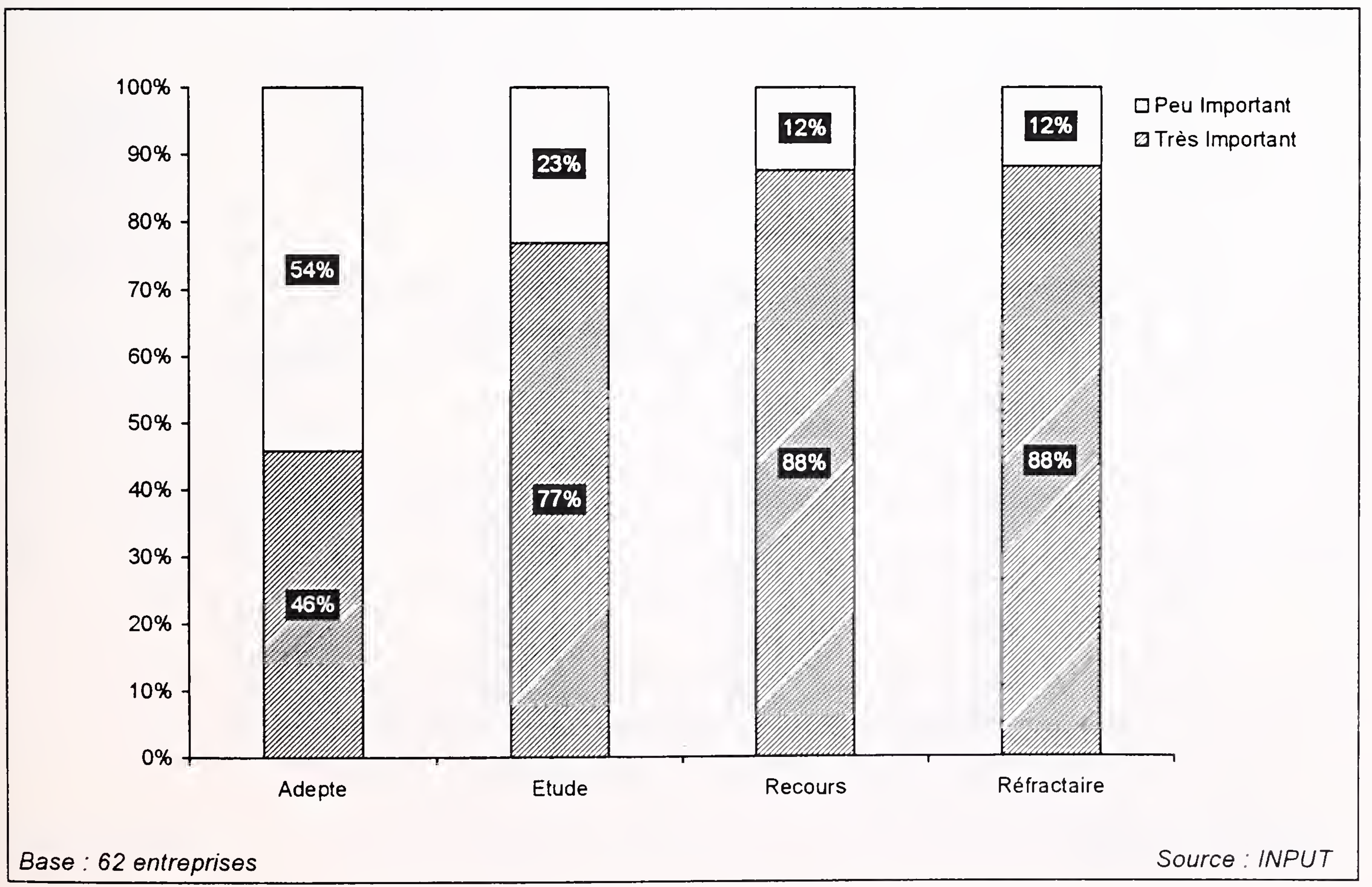
Pour plus des 2/3 des entreprises interrogées, il est important de garder la fonction d'administration de parc en interne. Elles souhaitent surtout conserver la maîtrise technique et financière ou le pilotage des opérations, mais sont prêtes à déléguer l'exécution ou la réalisation à un prestataire externe.

Bien souvent, elles demandent à être accompagnées dans la mise en place de solutions applicatives d'administration et dans le suivi des opérations dans le temps. Ceci se traduit dans les faits par l'utilisation d'un progiciel de gestion combiné à des prestations externes afin d'en optimiser le fonctionnement.

La Figure IV-4 ventile par grandes familles d'utilisateurs l'importance réelle accordée à l'administration de parc. 54% des « Adeptes » semblent se désengager, de bout en bout, de cette fonction.

Figure IV-4

Importance du contrôle en interne de la fonction d'administration de parc, 1995



Base : 62 entreprises

Source : INPUT

C

Quelles perspectives pour le financement des parcs ?

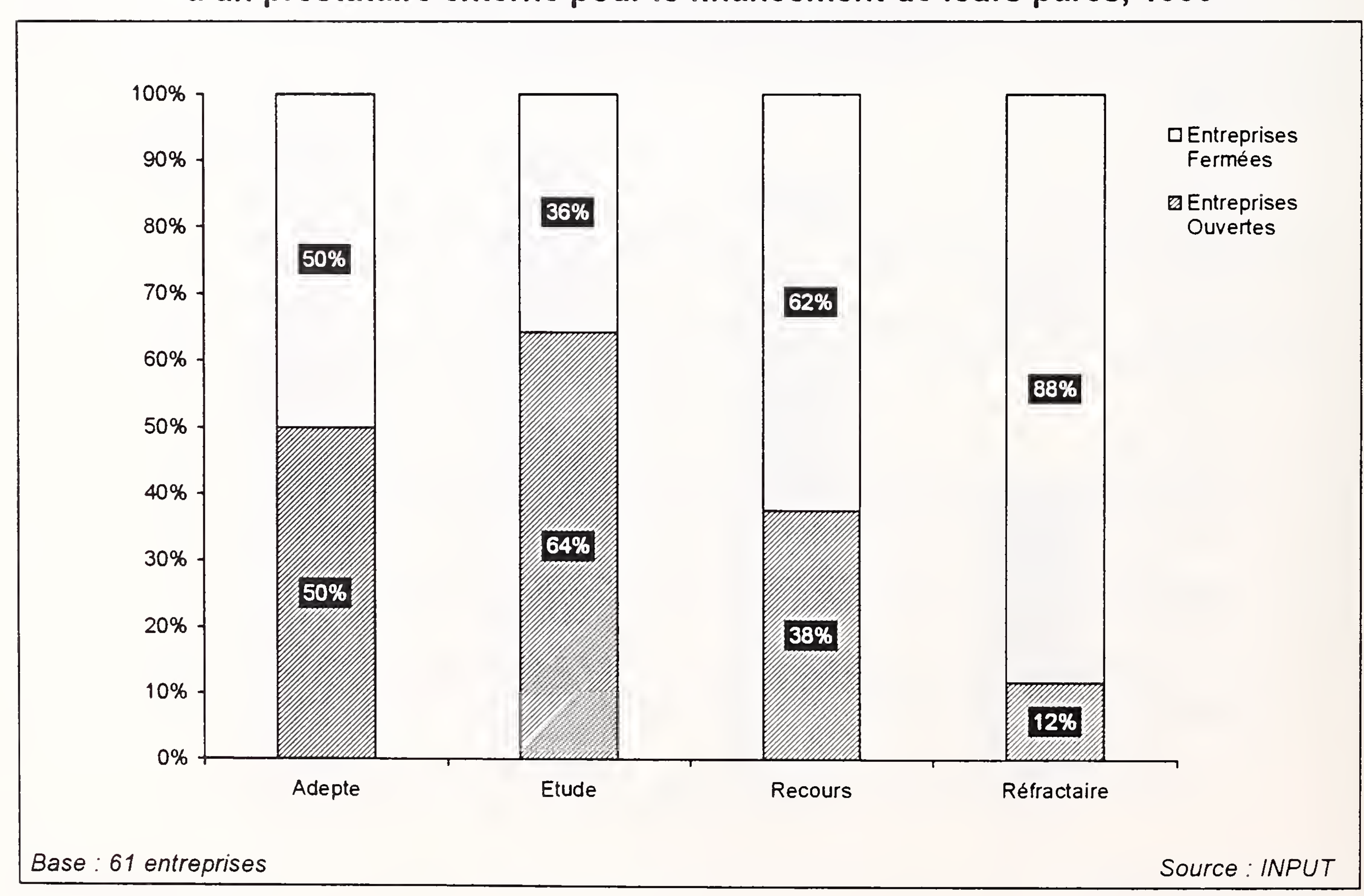
1. Degré d'ouverture des entreprises au financement des parcs

En 1995, 59% des sociétés interrogées ont l'intention de recourir à un prestataire externe pour le financement et l'externalisation de la propriété de leur parc de micros (en plus des prestations de maintenance, installation, etc., déjà réalisées en externe). Comme le démontre la Figure IV-5, la plus forte propension se retrouve chez les « A l'Etude » (64%) et les « Adeptes » (50%).

L'intention moyenne de recours dans le temps se situe entre 6 mois et 2 ans, c'est à dire avant 1997. Déjà, certaines d'entre elles ont passé le pas et sont sous contrat, principalement de location évolutive.

Figure IV-5

Degré d'ouverture des entreprises à recourir à un prestataire externe pour le financement de leurs parcs, 1995



Base : 61 entreprises

Source : INPUT

Le financement des parcs sous-entend de nombreux enjeux liés à :

- l'acquisition des micros, incluant l'amortissement, les frais financiers, la gestion administrative des achats, avec la prise en compte de la taxe professionnelle, des assurances, etc.

- et à leur exploitation, avec la maintenance du matériel et des logiciels, la gestion des évolutions, etc.

Les entreprises prennent conscience qu'une solution de financement adaptée peut leur permettre de valoriser leur parc au cours du temps.

2. Les formes de recours privilégiées

Le contrat de location évolutive est l'une des solutions les plus retenues ou souhaitées par les entreprises. Réalisé par des sociétés commerciales, souvent adossées à un banquier, il s'effectue sur une durée fixée en commun avec le client (en général sur trois ans) et suivant les règles d'amortissement fiscal en vigueur (linéaire ou dégressif).

Ce contrat n'inclut aucune valeur résiduelle, l'entreprise payant un loyer. Il peut comprendre le suivi de l'évolution du parc, défini conjointement et au cas par cas avec le client, la gestion des achats, le financement des garanties et des services complémentaires tels que les assurances, l'audit du parc, etc.

Tableau IV-6

Principaux modes de financement des parcs de micros dans les entreprises, 1995

• Location évolutive	+++++
• Crédit-bail (location + option d'achat)	++

Source : INPUT

L'autre forme de contrat envisagée par les entreprises porte sur le crédit-bail. Ce contrat, qui associe une offre de loyer à une option d'achat à terme, est ouvert par un banquier. Sa durée normale, qui correspond à la durée moyenne de l'amortissement linéaire, est de quatre ans. Il ne comprend aucune perspective d'évolution.

L'encours financier est représenté par les loyers restant à payer et l'option d'achat de fin de contrat.

D

L'assistance utilisateurs : un premier niveau souvent effectué en interne

L'assistance utilisateurs, désignée aussi sous le vocable anglo-saxon de help-desk, a pour objectif principal d'accueillir l'appel ou le message d'un utilisateur, de l'identifier, de procéder à la qualification de l'incident exposé par cet utilisateur, d'entreprendre une action visant à sa résolution, grâce à un intervenant interne ou externe à la société.

1. Comment l'assistance utilisateurs est-elle assurée ?

Nombreuses sont les entreprises (82%) à disposer d'un point d'accueil unique gérant et fédérant les incidents formulés par les utilisateurs : prise d'appels, saisie des demandes et affectation des tâches à réaliser aux intervenants. Le point d'accueil peut être d'ailleurs mis en place par le prestataire et le support assuré par des équipes internes.

Ce premier type de support étendu, essentiellement dédié à des problèmes de matériel et/ou de logiciels peu complexes, correspond à ce que l'on peut définir comme une hot-line de 1er niveau.

Tableau IV-7

Niveaux d'assistance interne fournis par les entreprises, 1995

	Adepte	A l'Etude	Recours	Réfractaire	Total
Hot-line 1er niveau	68%	87%	100%	88%	82%
Hot-line 2ème niveau	11%	33%	100%	82%	52%
Hot-line 3ème niveau	6%	20%	63%	41%	29%

Source : INPUT

Une hot-line de 2ème niveau implique l'action d'un support plus spécifique qui n'existe pas nécessairement dans l'entreprise, puisque 48% d'entre elles font appel à des solutions externes pour y répondre.

Le 3ème niveau nécessite, généralement, l'intervention d'un spécialiste, souvent prestataire du marché (éditeurs ou hot-lineurs indépendants par exemple), qui a les capacités pour résoudre complètement le problème exposé.

2. De la nécessité d'organiser cette fonction

La relation avec l'utilisateur, qui est seul juge de la qualité de service rendu, est un thème cher aux entreprises. Le help-desk est la fonction qui permet par excellence de déterminer le niveau de satisfaction des utilisateurs finals et de mieux appréhender l'adéquation des solutions mises en place.

Une organisation optimale de cette fonction dans l'entreprise est indispensable. Elle permet de :

- collecter convenablement les informations sur les incidents grâce à des méthodes de réception performantes (messagerie, opérateur, etc.),
- traiter correctement les incidents et les modalités de leur suivi (approche par site, par configuration, etc.),
- assister et rassurer l'utilisateur final, mieux gérer l'interface avec lui,
- suivre correctement les opérations en cours et à venir (actions curatives et préventives).

E

Sécuriser l'exploitation des architectures à base de micros et de réseaux : nouveaux enjeux pour les entreprises

La sécurité informatique est un sujet de plus en plus abordé dans les entreprises et, avec l'essor des architectures distribuées, des réseaux (WANs et LANs), et par l'ouverture vers les autoroutes de l'information, la question devient critique. Nombreuses sont les entreprises qui s'interrogent sur leur vulnérabilité. Elles craignent, à juste titre, que l'accès aux informations stratégiques, qui constituent leur richesse, soit rendu encore plus facile avec la généralisation de la mise en réseau (et la connexion aux services « on-line », tels qu'Internet, par exemple).

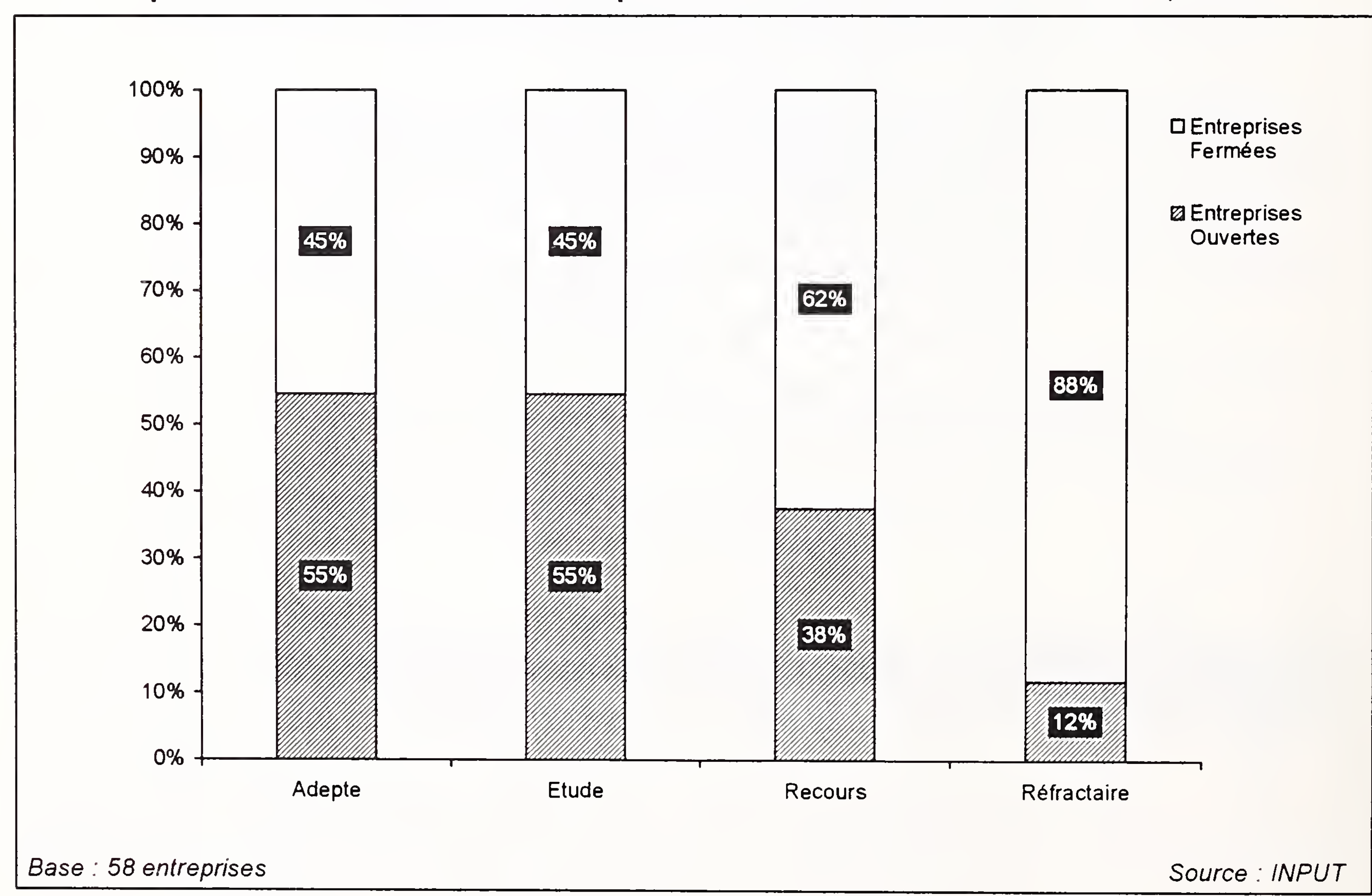
1. Des entreprises sensibilisées à la sécurité de leur système d'information

Devenus la terminaison nerveuse du système d'information et ainsi de l'activité économique de nombreuses entreprises, le micro et les réseaux doivent donc être protégés en conséquence.

En 1995, seulement 40% des sociétés interrogées sont prêtes à faire appel à un prestataire externe pour les aider dans la mise en place de solutions de sécurisation.

Figure IV-6

Degré d'ouverture des entreprises à recourir à un prestataire externe pour la sécurisation de leurs parcs de micros et réseaux locaux, 1995



Ce faible taux s'explique par la proportion d'entreprises ayant déjà une ou des solution(s) technique(s) en interne. Ces sociétés ont pris conscience de l'enjeu stratégique lié à la perte d'information due à la négligence, la malveillance (fraudes, sabotages, vols), la destruction, les erreurs de manipulation ou de conception de programmes, aux virus, etc. Mais, il peut aussi

démontrer qu'un bon nombre d'entre elles n'ont pas encore réellement de protection spécifique suffisamment performante.

Les attentes des entreprises désireuses de se faire épauler par un spécialiste externe pour la sécurisation de leurs micros, LANs et serveurs, s'articulent principalement autour de prestations de conseil, d'assistance, de mise en place d'outils de contrôle, d'audit et de recommandations de migrations ou de surveillance externe. Les interventions demandées sont souvent ponctuelles et effectives à l'initialisation d'un projet de sécurisation.

2. Vers un plus grand nombre de barrières de sécurité ?

Les solutions techniques pour protéger son informatique des entités internes et externes à l'entreprise peuvent être représentées par des barrières étanches de sécurité, aussi dénommées « firewall » en anglais. Elles assurent l'imperméabilité du système et l'intégrité des données échangées.

Le Tableau IV-7 suivant donne un positionnement relatif de ces barrières dans les entreprises et le pourcentage de sociétés les ayant déjà installées. Au niveau du micro, ce sont des procédures d'anti-virus, de mot de passe, de « duplexing » des disques, de sauvegarde quotidienne, ..., qui sont en général effectuées.

Tableau IV-8

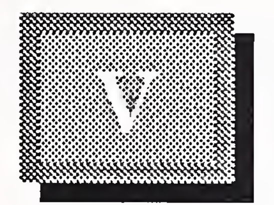
Positionnement des barrières de sécurité au sein du système d'information des entreprises, 1995

Grands et Moyens Systèmes	Serveurs d'Applications	Serveurs Intermédiaires	Micros
Dans les entreprises intérrogées, barrières de sécurité effectives à			
53%	60%	51%	48%

Source : INPUT

Des fonctions de contrôle d'accès, de « logging » ou d'administration des annuaires sont principalement prévues pour assurer la gestion de la sécurité liée à la connexion à un réseau externe, type Internet.

(page blanche)



Mesure de la satisfaction des entreprises vis-à-vis de l'externalisation

Après avoir analysé comment les fonctions de services autour des micros et des réseaux locaux sont assurées dans les entreprises et développé plus dans le détail les approches et intentions de ces mêmes entreprises en matière d'administration de leur parc, de son financement et de sa sécurisation, le chapitre suivant est dédié plus spécialement aux entreprises « Adeptes » et « A l'Etude ».

Il présente une typologie des contrats d'externalisation de services suivant la définition retenue par INPUT (voir au chapitre I), les raisons du recours et du choix des prestataires, et mesure la satisfaction des entreprises vis-à-vis des contrats signés. Enfin, il évalue la notoriété des principaux prestataires telle qu'elle est perçue par les entreprises.

A
Les entreprises « Adeptes » et « A l'Etude » face à l'externalisation

1. Les formes de contrats privilégiées

Au chapitre IV, il a été identifié que les entreprises « Adeptes » font appel à des prestataires externes pour six tâches principales (installation et déploiement, maintenance des micros et des LANs, help-desk, formation, et ingénierie des LANs).

Si un zoom est désormais effectué sur les contrats d'externalisation de services de ces sociétés, trois fonctions sont,

dans plus de 70% des cas, combinées entre elles et déléguées à un même prestataire. Elles représentent un noyau dur composé de :

- la maintenance des micros,
- l'installation et le déploiement,
- et le help-desk.

En ce qui concerne les entreprises « A l'Etude », leurs intentions reposent sur ce même noyau dur complété d'une fonction supplémentaire : la maintenance des LANs.

Les prestations secondaires regroupent essentiellement : l'administration du parc de micros, la formation, l'administration des LANs et leur ingénierie, prestations d'ailleurs souvent associées dans les contrats.

Tableau V-1

Principales tâches effectives ou envisagées dans les contrats d'externalisation, 1995

	Adeptes	A l'Etude	Total
Maintenance Micros	84%	100%	90%
Installation/Déploiement	88%	86%	87%
Help-desk	72%	79%	74%
Maintenance LANs	48%	64%	54%
Administration Micros	44%	29%	38%
Formation	36%	21%	31%
Administration LANs	36%	14%	28%
Ingénierie LANs	32%	21%	28%
Achat	24%	14%	21%
Ingénierie S/W	16%	14%	15%
Intégration Micros & LANs	20%	0%	13%
Nombre d'entreprises	25	14	39

Source : INPUT

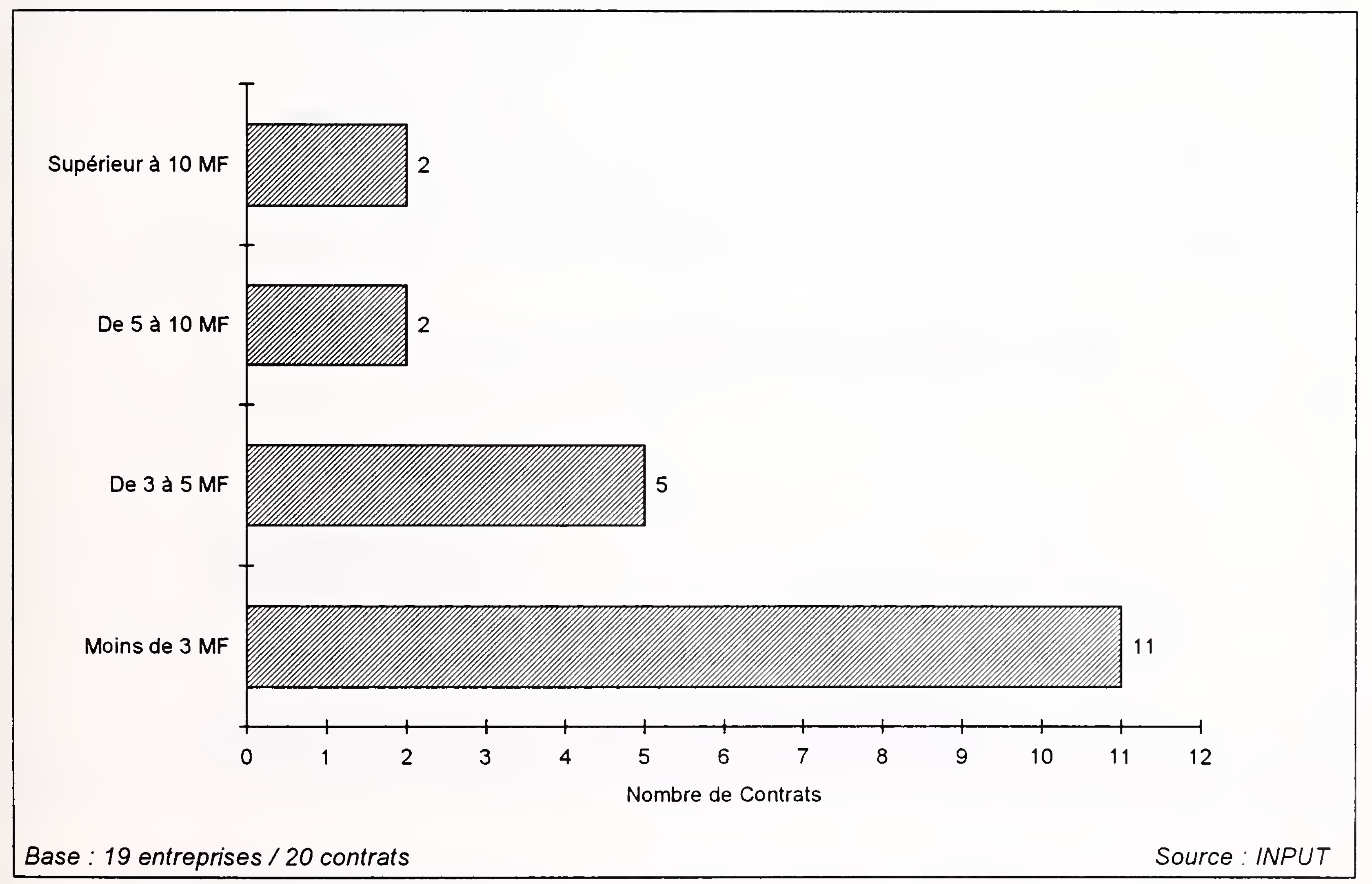
La moyenne des prestations par contrat est néanmoins supérieure à ce noyau dur puisqu'elle s'élève respectivement au nombre de 5 et de 4 pour les « Adeptes » et les « A l'Etude ».

Pour un ensemble de prestations similaires, la taille moyenne des contrats identifiés auprès des entreprises « Adeptes » est, à plus de 80%, inférieure à 5 MF par an.

Quelques gros contrats dépassent les 10 MF mais ils représentent des exceptions. Ils concernent des parcs conséquents (supérieurs à 5 000 micros), et couvrent un large spectre de fonctions, pouvant aller jusqu'à l'externalisation totale des services.

Figure V-1

Taille moyenne annuelle des contrats d'externalisation, 1995



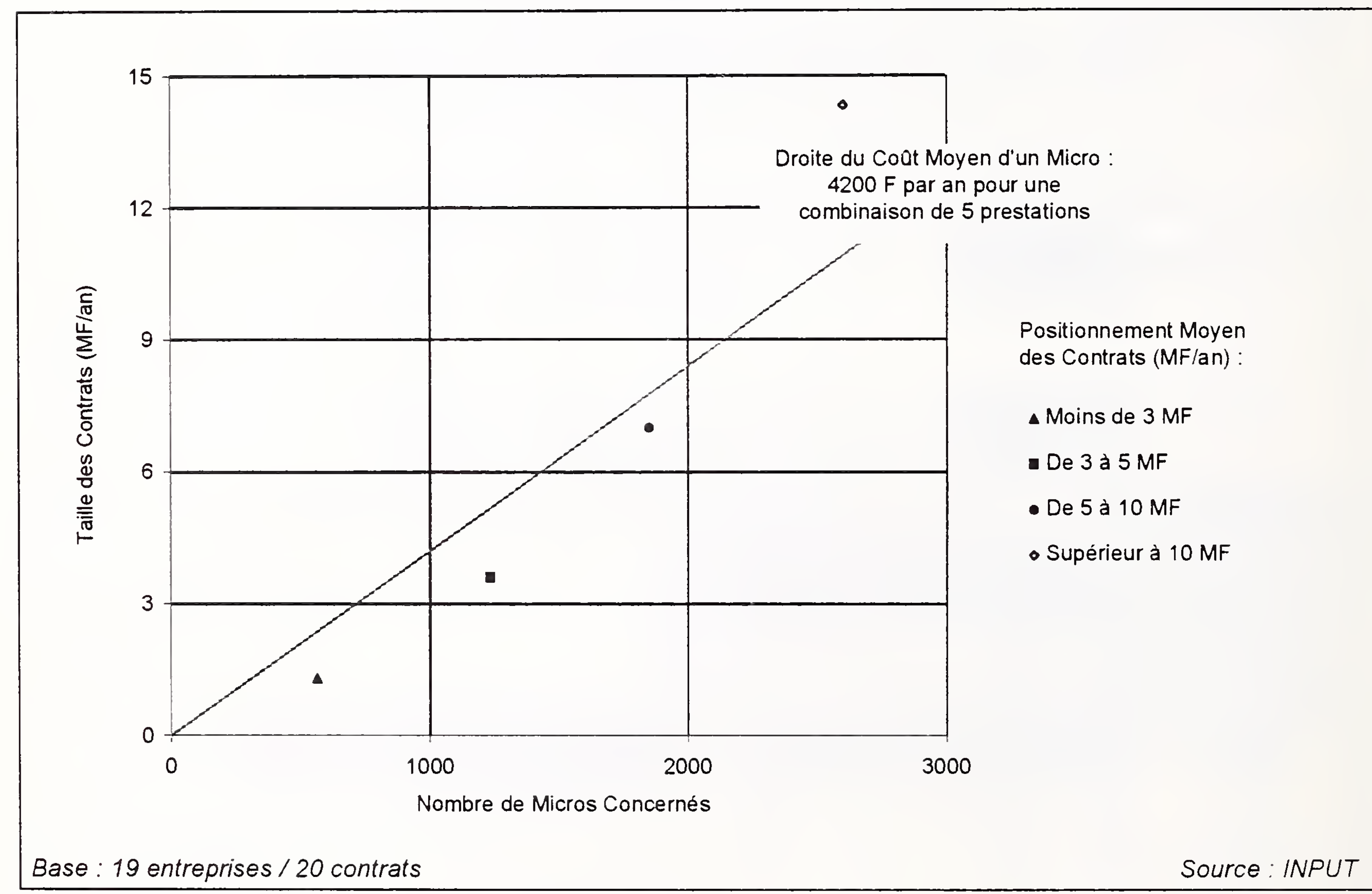
La taille d'un contrat dépend de plusieurs facteurs :

- le nombre de prestations couvertes,
- le nombre de micros et/ou de LANs concernés,
- le nombre de personnes déléguées auprès du client,

- la complexité de la mise en place de la solution (homogénéité du parc, taux de connexion aux réseaux locaux, concentration sur un seul site ou dispersion sur plusieurs sites, etc.),
- la volonté interne de mener à bien le projet.

Figure V-2

Taille moyenne des contrats d'externalisation suivant le nombre de micros, 1995



Base : 19 entreprises / 20 contrats *Source : INPUT*

Ainsi, le montant facturé en moyenne par micro, pour un ensemble de 5 prestations assurées sur un parc d'environ 1 500 machines, est estimé à 4 200 F par an, soit à peu près 350 F par mois (non compris l'acquisition du matériel). Ce montant correspond à la pente de la droite visualisée à la Figure V-2 ci-dessus.

D'autres simulations, tenant compte du nombre moyen de prestations délivrées, de micros et de personnes déléguées, sont données au Tableau V-2.

Tableau V-2

Coût moyen d'un micro suivant la typologie des contrats, 1995

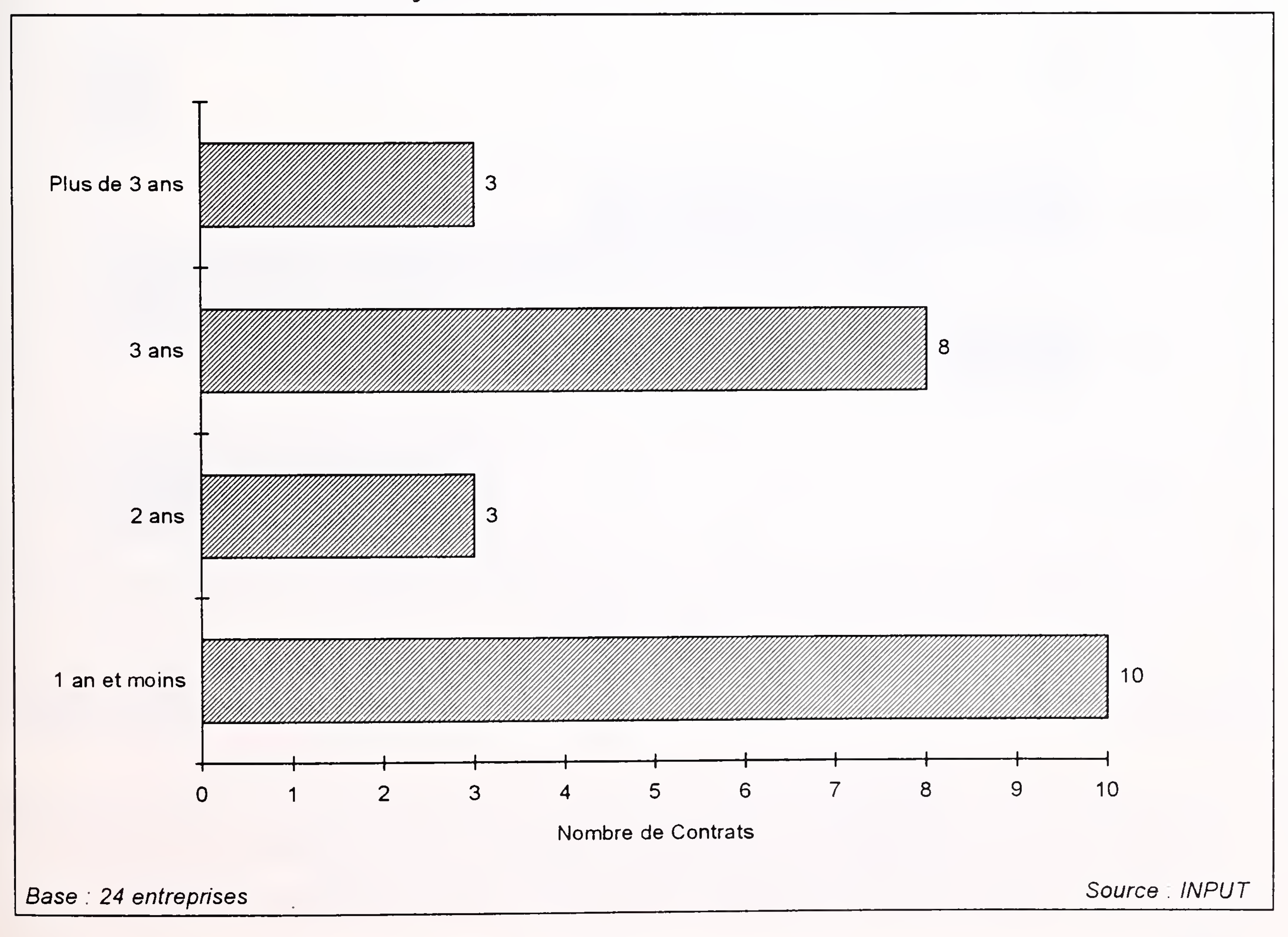
Nombre moyen de			(en FF)
Prestations	Micros	Personnes déléguées	Coût moyen du micro par mois (hors achats)
3 à 4	< 700	1	< 200
4 à 6	1 000 à 2 000	2 à 4	entre 250 et 400
> 6	> 2 000	> 4	> 450
5	1 500	-	350

Base : 19 entreprises : 20 contrats *Source : INPUT*

La durée moyenne de ces contrats dépasse rarement 3 ans. Les durées plus longues concernent souvent des contrats FM grands et moyens systèmes incluant les micros et les réseaux locaux.

Figure V-3

Durée moyenne des contrats d'externalisation, 1995

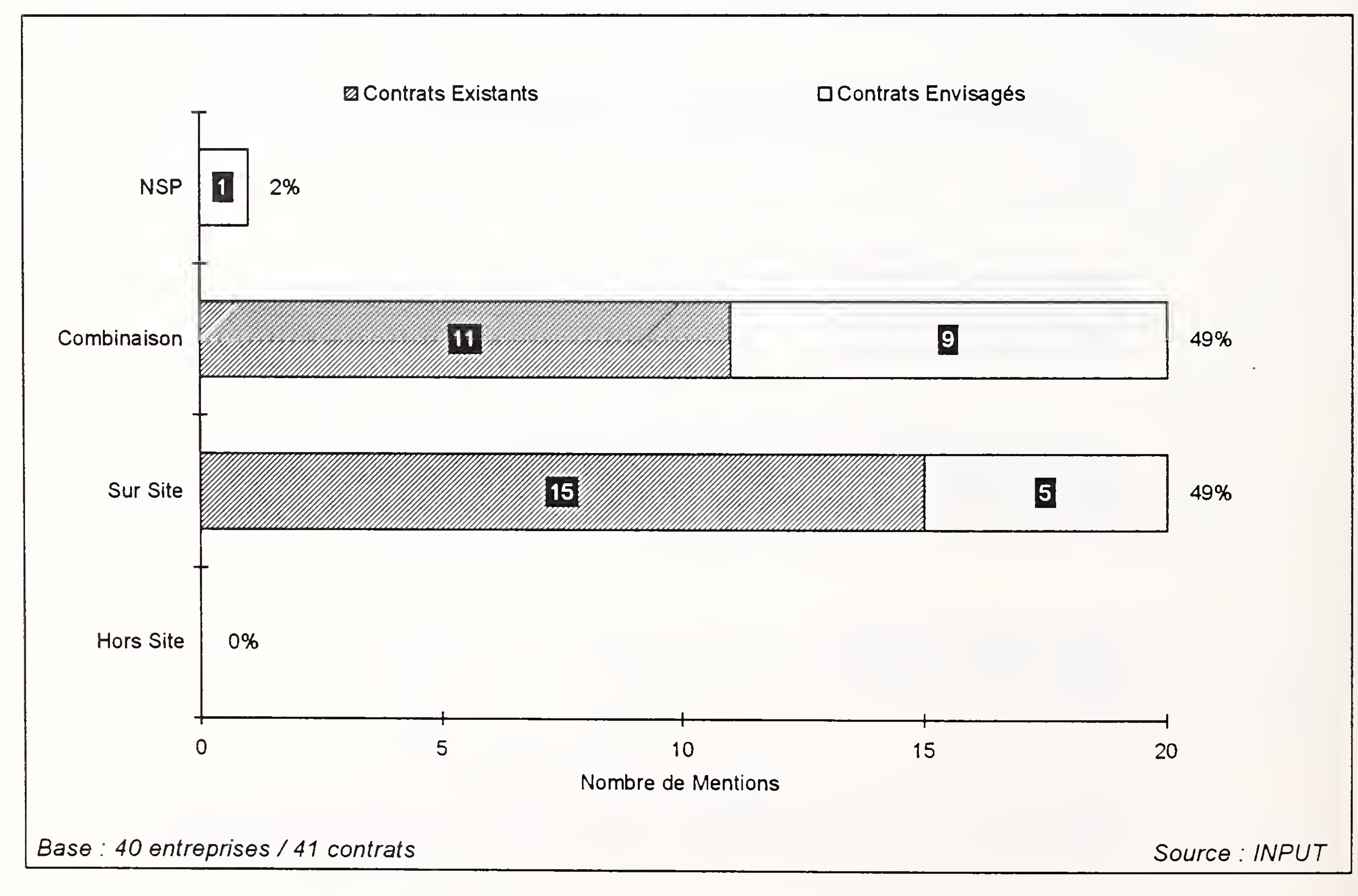


De plus en plus de contrats se négocient sur une période annuelle, avec souvent un renouvellement effectué en fin d'année (sous forme de reconduction tacite). Ce type de contrat est parfois difficile à suivre par les offreurs, une année n'étant pas suffisamment longue pour optimiser les prestations délivrées et les engagements de résultats pris par ces derniers.

Afin de mener à bien les prestations de services retenues dans le cadre d'un contrat, l'offreur dispose de plusieurs solutions : effectuer ses interventions hors du site du client, sur le site du client ou bien combiner les deux. Bien entendu, suivant la solution choisie, la gestion du personnel technique du prestataire peut complètement différer.

Figure V-4

Modes d'intervention du prestataire dans le cadre des contrats d'externalisation de services micros et réseaux locaux, 1995



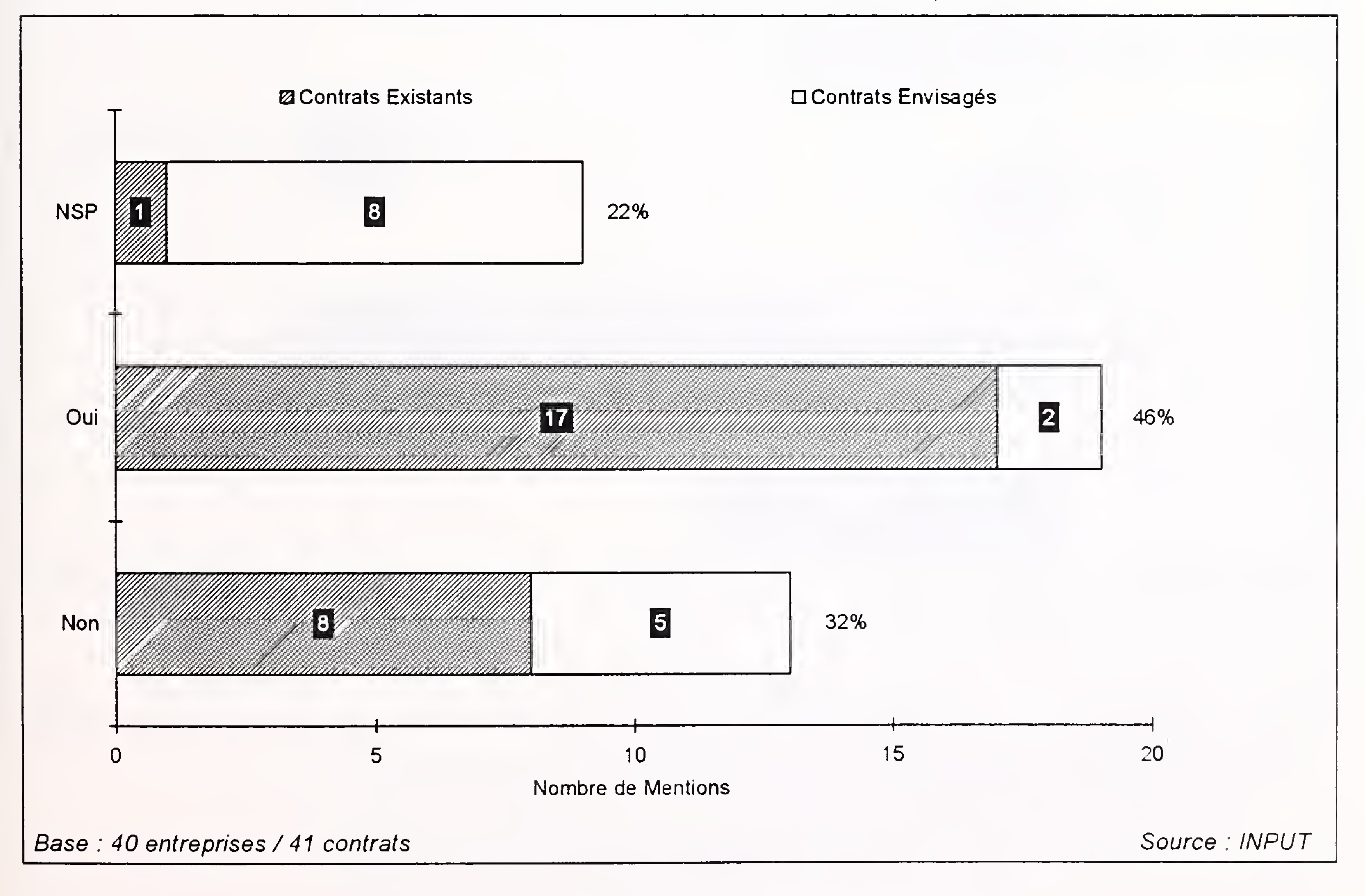
Or, les entreprises demandent aujourd'hui plus de disponibilité de la part des prestataires ce qui se traduit par moins, si ce n'est plus, d'interventions hors site - mises à part les possibilités

offertes par la « télétique » (télédistribution, téléadministration, et autres méthodes pouvant être effectuées à distance comme le help-desk et le conseil technique par exemple) - et par une augmentation des interventions sur site (58% des « Adeptes »). Ces dernières concernent des demandes spécifiques d'assistance, d'accompagnement dans la mise en réseau, de suivi de projet, etc.

Cette tendance se traduit par une augmentation de la demande de personnel délégué sur site. Ainsi, 46% des entreprises interrogées disposent ou envisagent la délégation de personnel comme un moyen de répondre à leurs besoins en flexibilité et en disponibilité. Chez 65% des « Adeptes », cette pratique est effective.

Figure V-5

La délégation de personnel dans les contrats d'externalisation de services micros et réseaux locaux, 1995



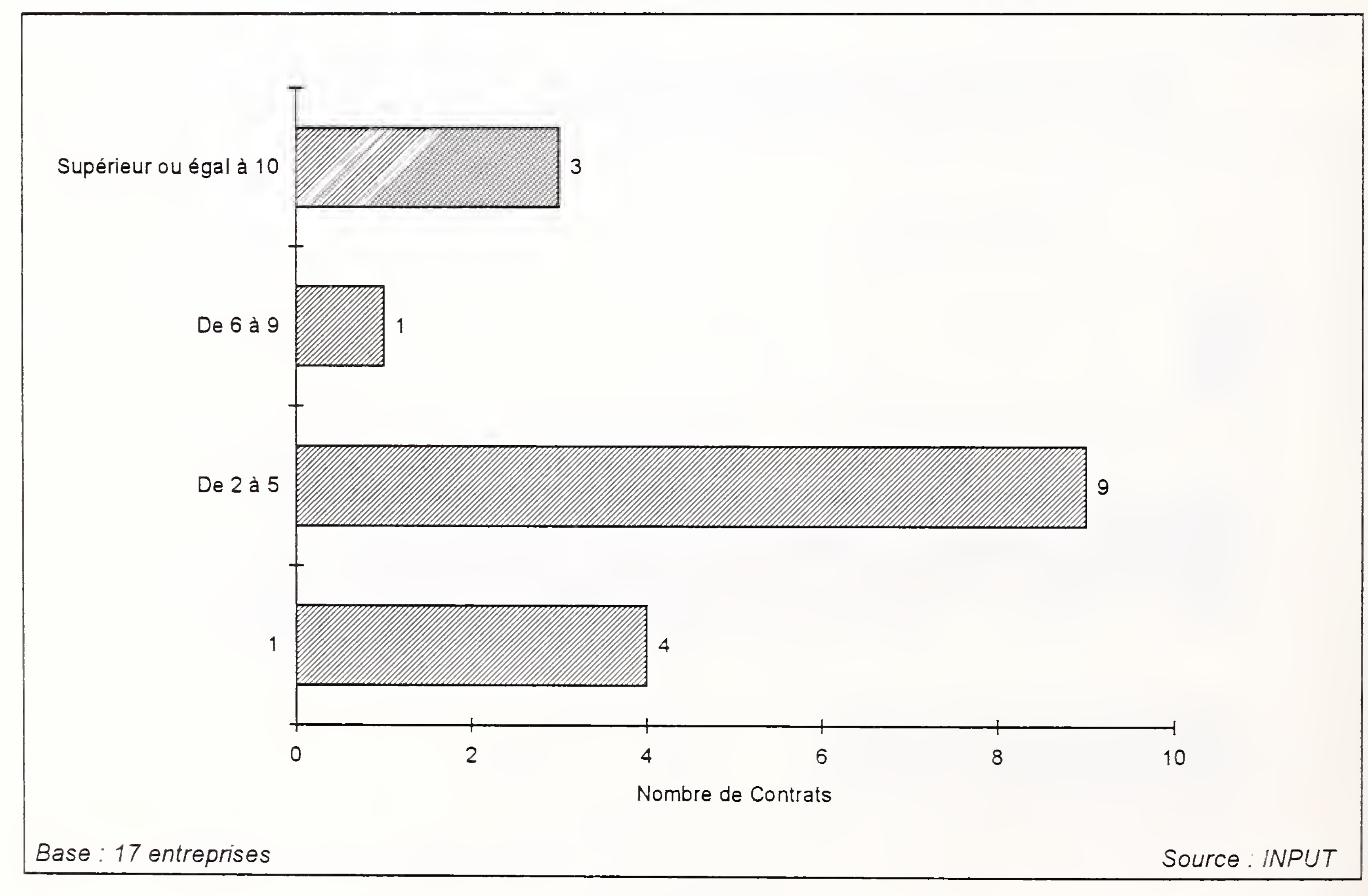
Cette demande implique, chez les prestataires, un changement dans leurs méthodes de gestion du personnel et dans la culture des hommes en charge de ces interventions. En effet, celles-ci

étaient souvent jusqu'ici effectuées par un agent technique itinérant qui ne retournait à la base que le soir venu ou la semaine terminée. Désormais, il se « sédentarise » et se partage entre un nombre plus limité de clients auprès desquels il doit mettre en avant son habilité à « être disponible » sur le site.

La Figure V-6 suivante donne le nombre moyen de personnes déléguées dans un contrat d'externalisation. Pour une majorité de contrats (59%), il ne dépasse pas les 5 personnes, la plus forte demande se situant entre 2 et 5 personnes.

Figure V-6

Nombre moyen de personnes déléguées dans le cadre d'un contrat d'externalisation, 1995



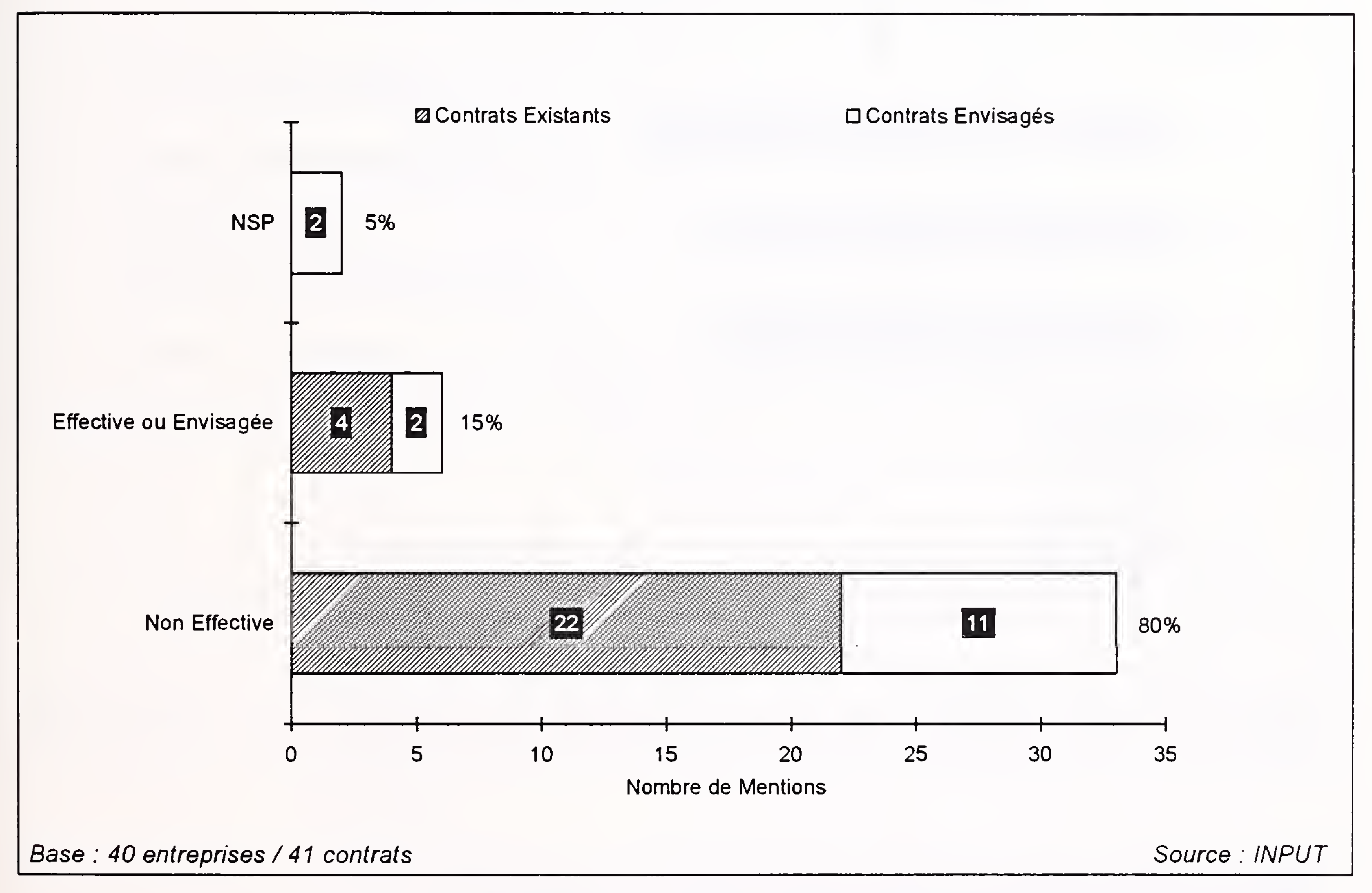
2. L'impasse sur la reprise de personnel

En revanche, il est intéressant de noter, qu'à l'instar des contrats de FM grands et moyens systèmes où la reprise de personnel est de mise, peu de contrats d'externalisation de services micros et/ou réseaux locaux la retiennent.

En effet, 80% des entreprises « Adeptes » ou « A l'Etude » n'ont pas ou ne souhaitent pas qu'il y ait de reprise de personnel dans le cadre de leur contrat. Cette pratique concerne seulement 15% des entreprises et s'inscrit dans le cadre d'un contrat plus large, FM global, avec reprise de personnel. Elle n'est que très rarement le cas de contrats dédiés à la micro et aux réseaux locaux.

Figure V-7

Reprise de personnel effective ou envisagée dans les contrats d'externalisation, 1995



3. Des évolutions très progressives

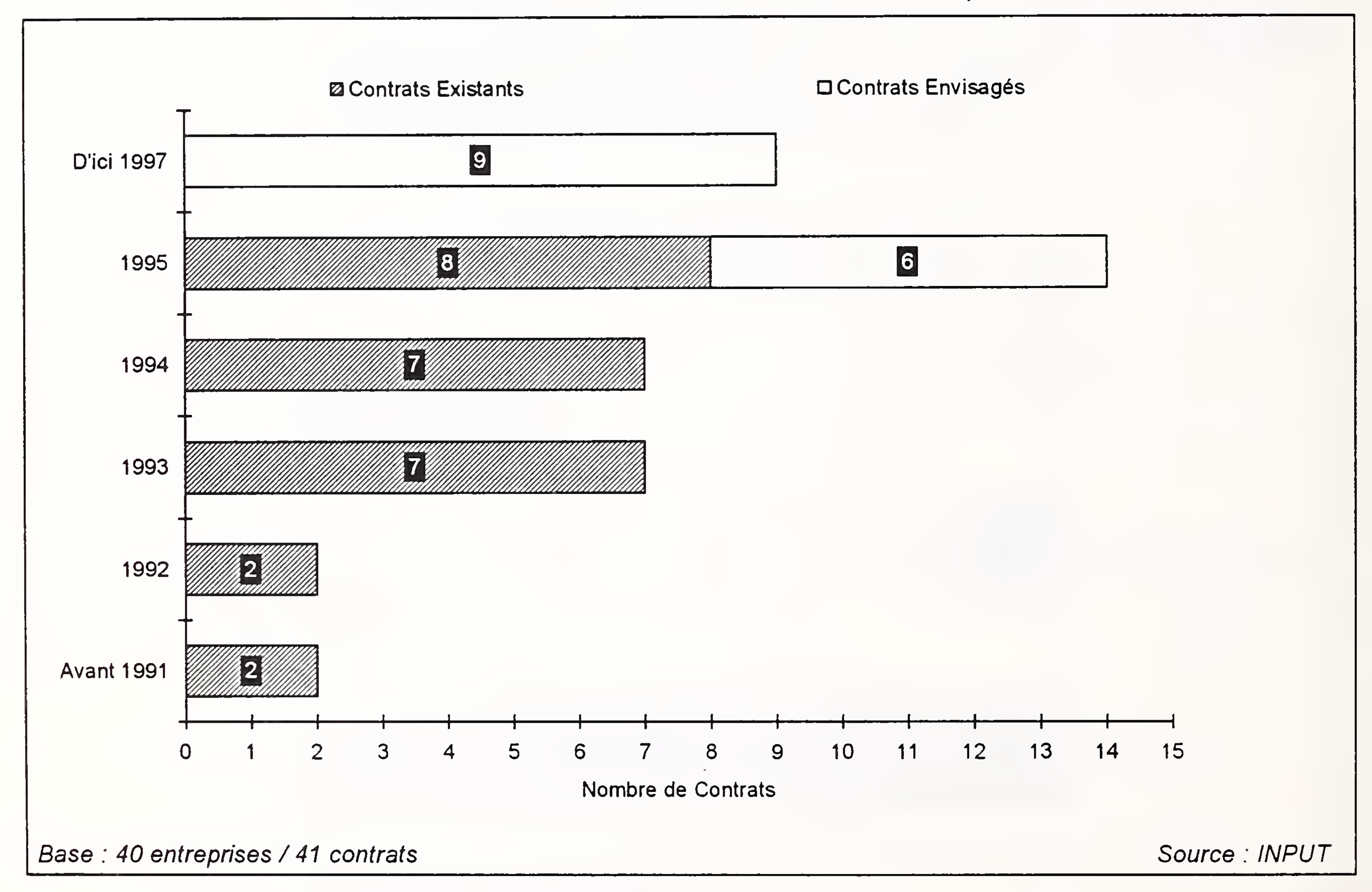
Le nombre de contrats effectifs identifié dans le cadre de l'étude est de 26 (représentant 25 sociétés puisque l'une d'entre elles dispose de 2 contrats différents) alors que celui correspondant aux contrats envisagés s'élève à 15.

Une rétrospective dans le temps montre que le nombre de contrats tend à évoluer progressivement (cf. Figure V-8). Signe des temps et des besoins ressentis, l'externalisation des services micros et

réseaux locaux répond, sans doute, de plus en plus, et peut être de mieux en mieux (les prestataires ayant formalisé et structuré leur offre de services), aux préoccupations des entreprises confrontées à une micro-informatique incontrôlable et en pleine évolution.

Figure V-8

Evolution des contrats d'externalisation, 1995



B
Raisons du recours et du choix des prestataires

1. Trois raisons principales : prix des prestations, recherche de qualité et apport de compétences

Les principales raisons mentionnées par les entreprises « Adeptes » et « A l'Etude » en ce qui concerne leur choix de prestataire pour un contrat d'externalisation de services sont indiquées au Tableau V-3.

Le rapport qualité/prix est un facteur déterminant. A qualité perçue égale, l'entreprise choisira le mieux disant.

Aussi, en cas de concurrence agressive sur les prix, les prestataires devront se différencier entre eux en démontrant la réelle valeur ajoutée apportée par leur offre.

Tableau V-3

Principales raisons mentionnées par les entreprises pour le recours à un offreur plutôt qu'à un autre, 1995

• Prix des prestations	+++++
• Qualité des services et apport de compétences	++++
• Couverture géographique	++
• Méthodologie et structuration de l'offre	++
• Rapidité des délais Renommée, pérennité de l'offreur	++
• Capacité de s'engager sur des résultats	+

Source : INPUT

Plus largement, interviewées sur leurs attentes en matière de services liés aux environnements micros et réseaux locaux, les sociétés, des « Adeptes » aux « Réfractaires », classent en premier les compétences techniques, le coût des prestations et les capacités du prestataire à maîtriser les réseaux locaux, sachant que certaines d'entre elles envisagent une migration vers le client-serveur.

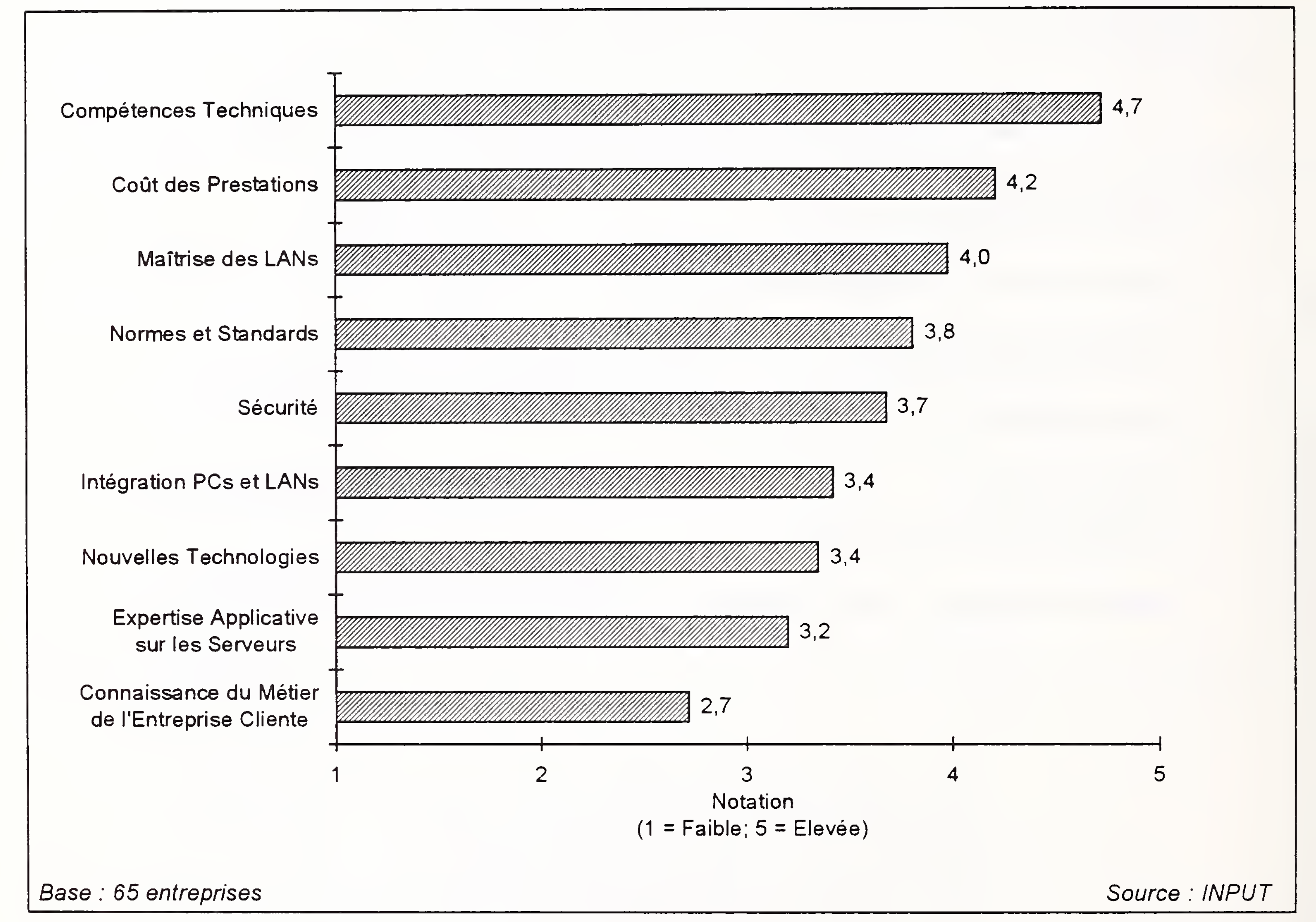
Vient ensuite un deuxième groupe d'attentes : leur connaissance des normes et des standards, leur faculté à maîtriser les aspects liés à la sécurité et leur capacité à intégrer les micros et les LANs au sein du système d'information.

Le troisième groupe concerne leur habilité à identifier et déployer rapidement les nouvelles technologies, leur expertise applicative sur les serveurs et leur connaissance du métier de l'entreprise cliente.

La Figure V-9 donne la notation exprimée pour chacune de ces attentes.

Figure V-9

Principales attentes des entreprises vis-à-vis des prestataires, 1995



2. SSII, TPM et constructeurs : prestataires les plus souvent retenus

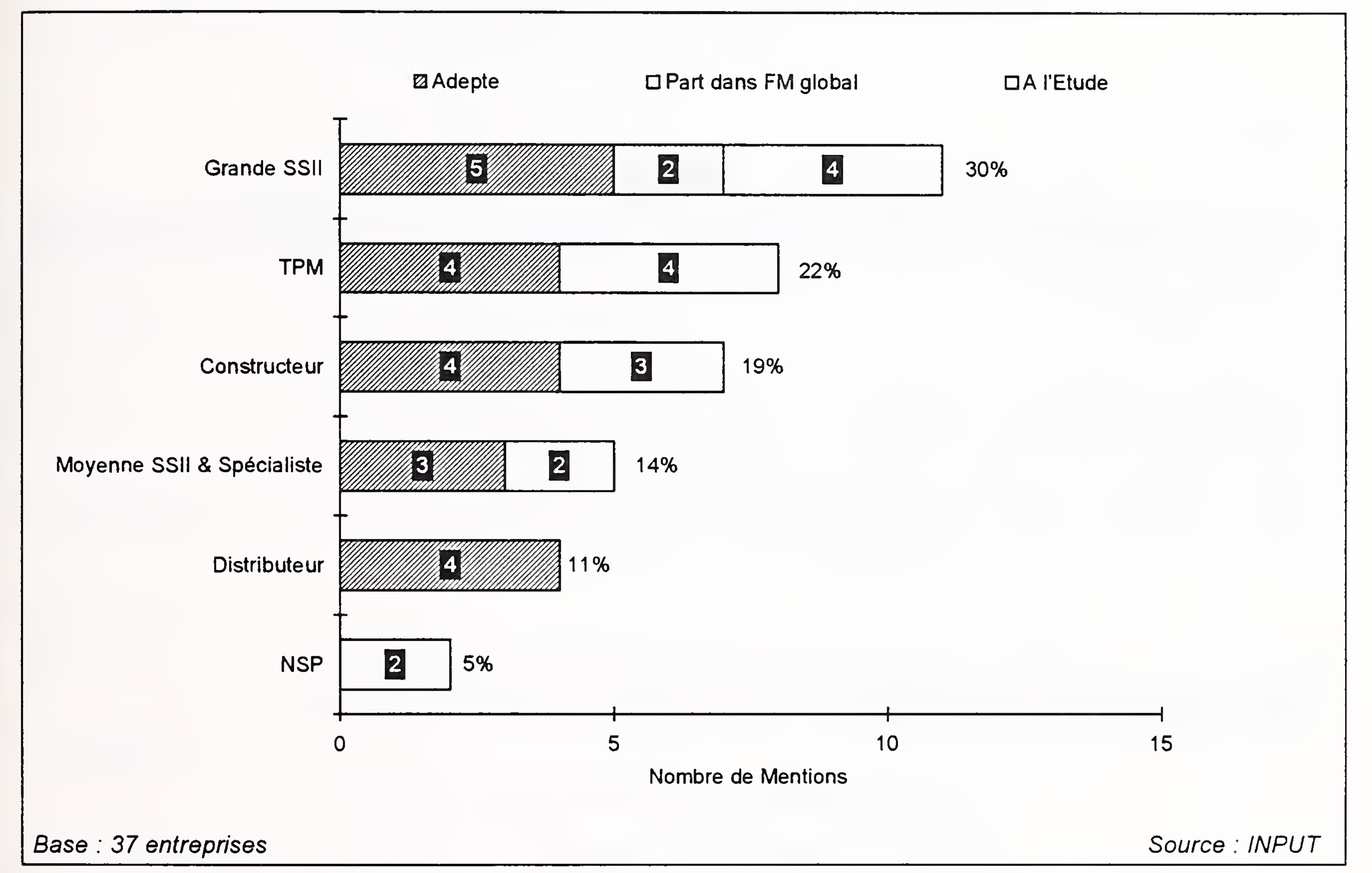
Les catégories de prestataires auxquelles les entreprises ont fait appel ou souhaitent faire appel sont indiquées à la Figure V-10.

Pour les contrats existants, spécialement dédiés micros et LANs, SSII, TPM, constructeurs et distributeurs sont au coude à coude.

Pour les contrats aujourd'hui à l'étude, les intentions mentionnées pour les SSII, les TPM ou les constructeurs restent quasiment identiques. Cependant, aucune intention pour les distributeurs n'a été formulée.

Figure V-10

Catégories de prestataires retenus ou envisagés dans le cadre des contrats d'externalisation, 1995



Base : 37 entreprises *Source : INPUT*

3. Le rôle du DI : acteur majeur de la décision

Dans plus des 2/3 des cas, le Directeur Informatique (DI) reste le décisionnaire du choix de la solution.

Le Directeur Général (DG) intervient principalement pour donner son avis, stratégique, quant au choix d'une telle alternative (doit-on externaliser ou pas ?) mais ne s'implique pas de la même façon que le DI dans la procédure de sélection des offreurs. Le DI reste seul juge avec son équipe et présente, bien souvent, la solution finale retenue à sa direction générale qui donne en retour son appréciation et son avis.

Lorsque des décisions collégiales sont prises, elles concernent essentiellement la DI et la DG.

Quant au Directeur Administratif et Financier, il n'apparaît que dans 5% des contrats analysés dans cette étude. Parmi les autres directions, les entreprises ont mentionné la Direction des Ressources Humaines (dans le cadre d'un contrat reprenant des équipes internes) et la Direction des Utilisateurs.

Tableau V-4

Les décisionnaires du contrat dans les entreprises, 1995

(en %)	Adepte	A l'Etude	Total	En %
Direction Informatique	19	9	28	64%
Direction Générale	7	6	13	30%
Direction Administrative et Financière	1	1	2	5%
Autres Directions	1	-	1	1%
Total	28	16	44	100%

Base : 40 entreprises / multi-réponses possibles *Source : INPUT*

C
Des entreprises satisfaites

1. Satisfaction des entreprises « Adeptes »

Après avoir choisi leur prestataire et fait l'expérience de leurs services, il a été demandé aux entreprises de noter leur satisfaction générale obtenue vis-à-vis de leur contrat d'externalisation.

Le Tableau V-5 donne la moyenne générale exprimée qui est de 3,7 sur 5. Plus de 69% des entreprises semblent très satisfaites de leur contrat puisqu'elles ont accordé une note de 4 et plus. Aucune note inférieure stricte à 3 n'a été relevée. Dans l'ensemble, les entreprises « Adeptes » sont satisfaites des réponses qui leur sont apportées grâce à l'externalisation.

Tableau V-5

Satisfaction générale des entreprises « Adeptes » à l'égard de leur contrat d'externalisation, 1995

Pourcentage de notes inférieures strictes à 4	Pourcentage de notes supérieures ou égales à 4	Moyenne générale
31%	69%	3,7

Base : 13 entreprises - 1 : Faible; 5 : Elevée *Source : INPUT*

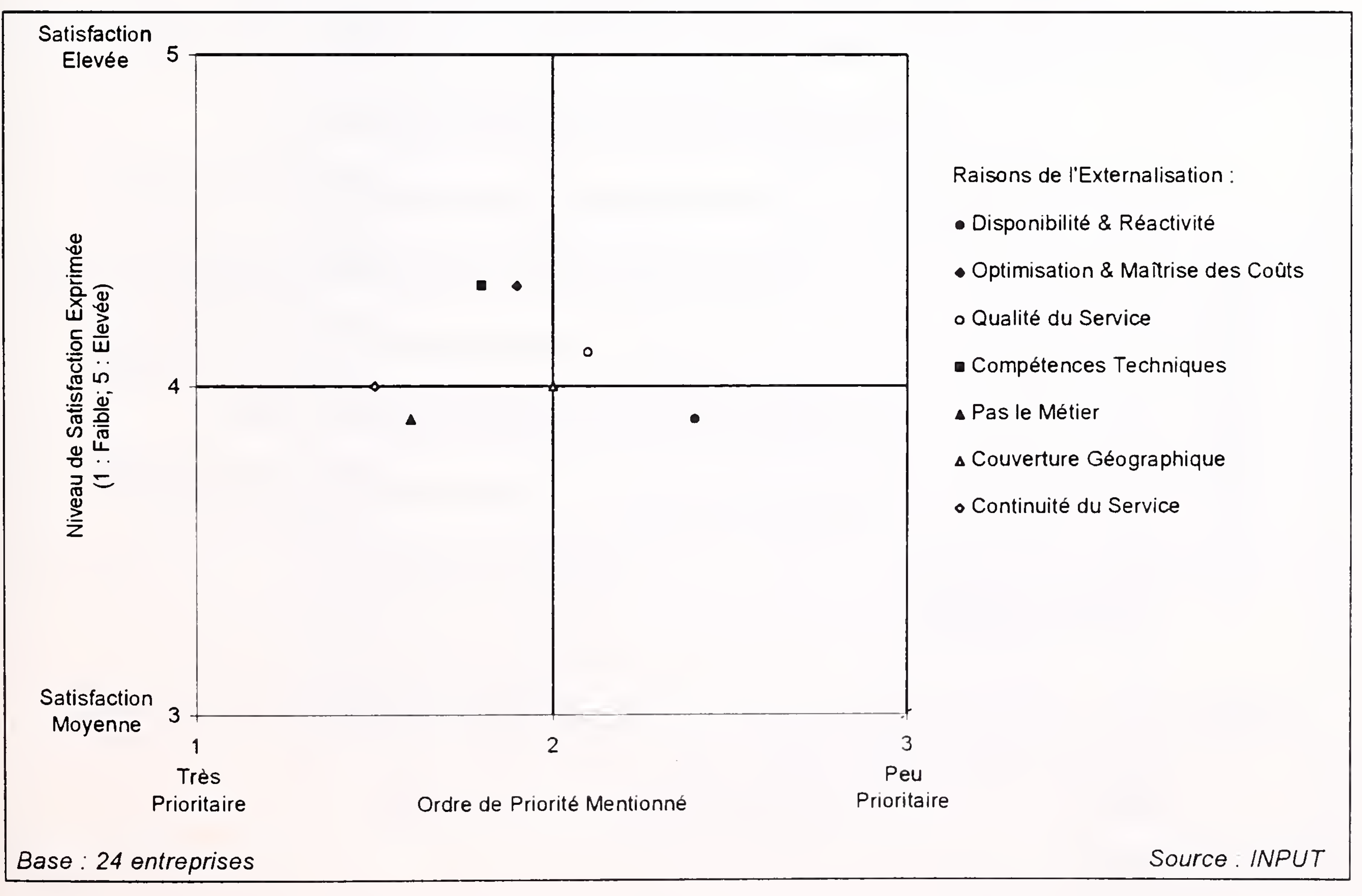
La Figure V-11 met en correspondance les raisons qui ont conduit l'entreprise à externaliser (selon l'ordre de priorité indiqué par la société) avec la satisfaction obtenue pour chacune d'elles.

Deux grands groupes se dessinent :

- les raisons primordiales ayant obtenu une satisfaction optimale (représentée par le coin supérieur gauche du carré) regroupent les compétences techniques apportées par le prestataire (note de 4,3 / priorité de 1,8 sur 5), la continuité du service acquis, et le désengagement de cette activité au profit d'un recentrage sur son métier d'origine,
- les raisons plus secondaires mais néanmoins capitales telles que l'optimisation et la maîtrise des coûts, la qualité du service rendu, la proximité de l'offreur grâce à sa bonne couverture géographique ainsi que sa disponibilité et sa réactivité à répondre aux demandes des utilisateurs.

Figure V-11

Les raisons de l'externalisation des entreprises « Adeptes » selon leur degré de satisfaction et de priorité, 1995



2. Souhaits des entreprises « A l'Etude »

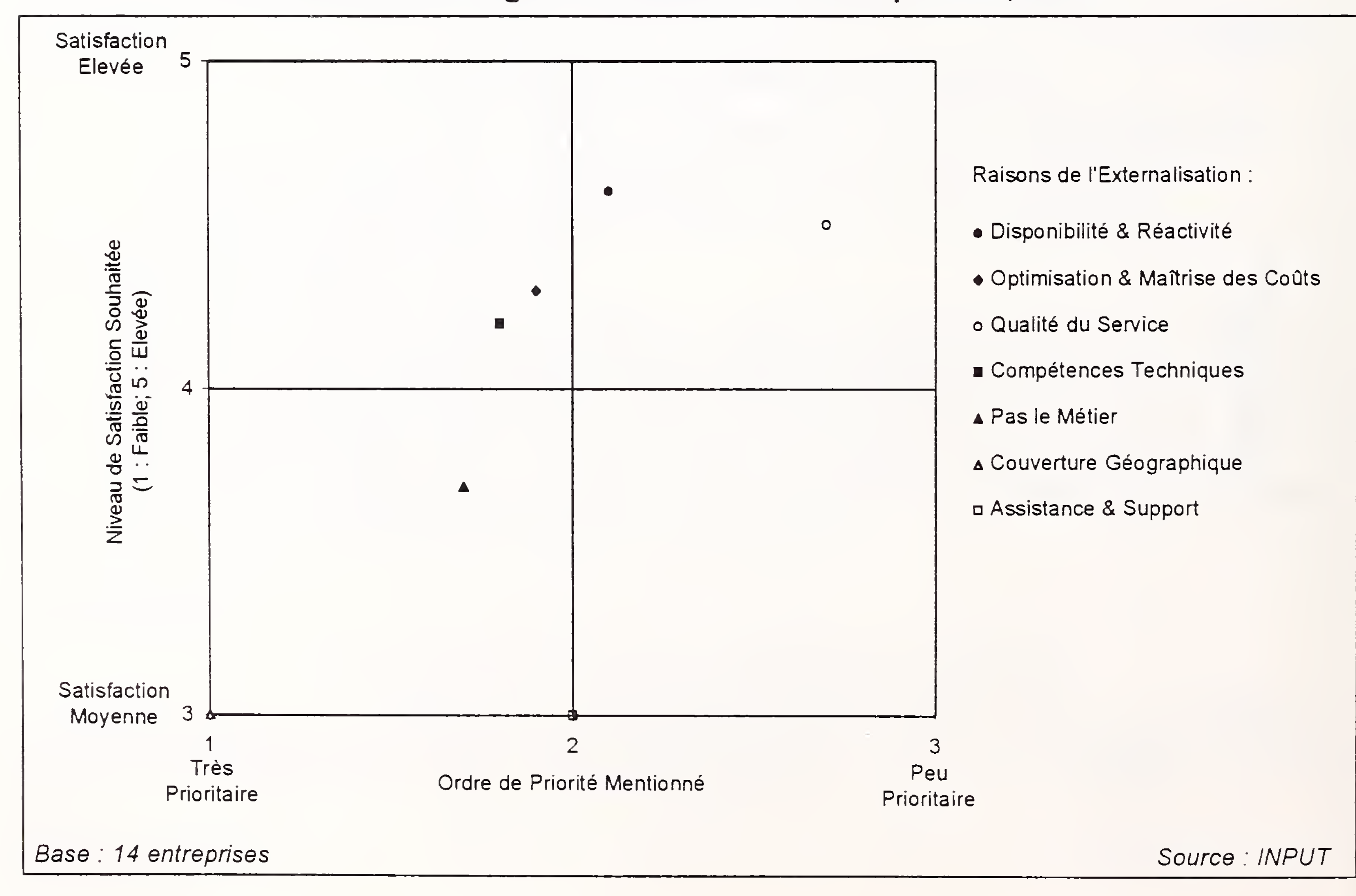
De la même façon, il a été demandé aux entreprises « A l'Etude » de corréler les raisons qui les conduisent vers l'externalisation avec le niveau de satisfaction qu'elles souhaitent impérativement obtenir pour chacune d'entre elles.

Le positionnement obtenu est beaucoup plus éclaté. Néanmoins, un groupe ressort autour de la disponibilité et la réactivité, l'optimisation et la maîtrise des coûts, et les compétences techniques. Même si la qualité du service rendu obtient une note élevée (4,5 sur 5), son ordre de priorité reste le moins important (2,7) auprès des « A l'Etude ».

La notion de continuité de service, effective chez les « Adeptes », n'a pas été mentionnée chez les « A l'Etude ». En revanche, ces sociétés attendent des réponses concrètes des offreurs liées à la qualité de l'assistance et du support aux utilisateurs.

Figure V-12

Les raisons souhaitées de l'externalisation des entreprises « A l'Etude » selon leur degré de satisfaction et de priorité, 1995



Base : 14 entreprises

Source : INPUT

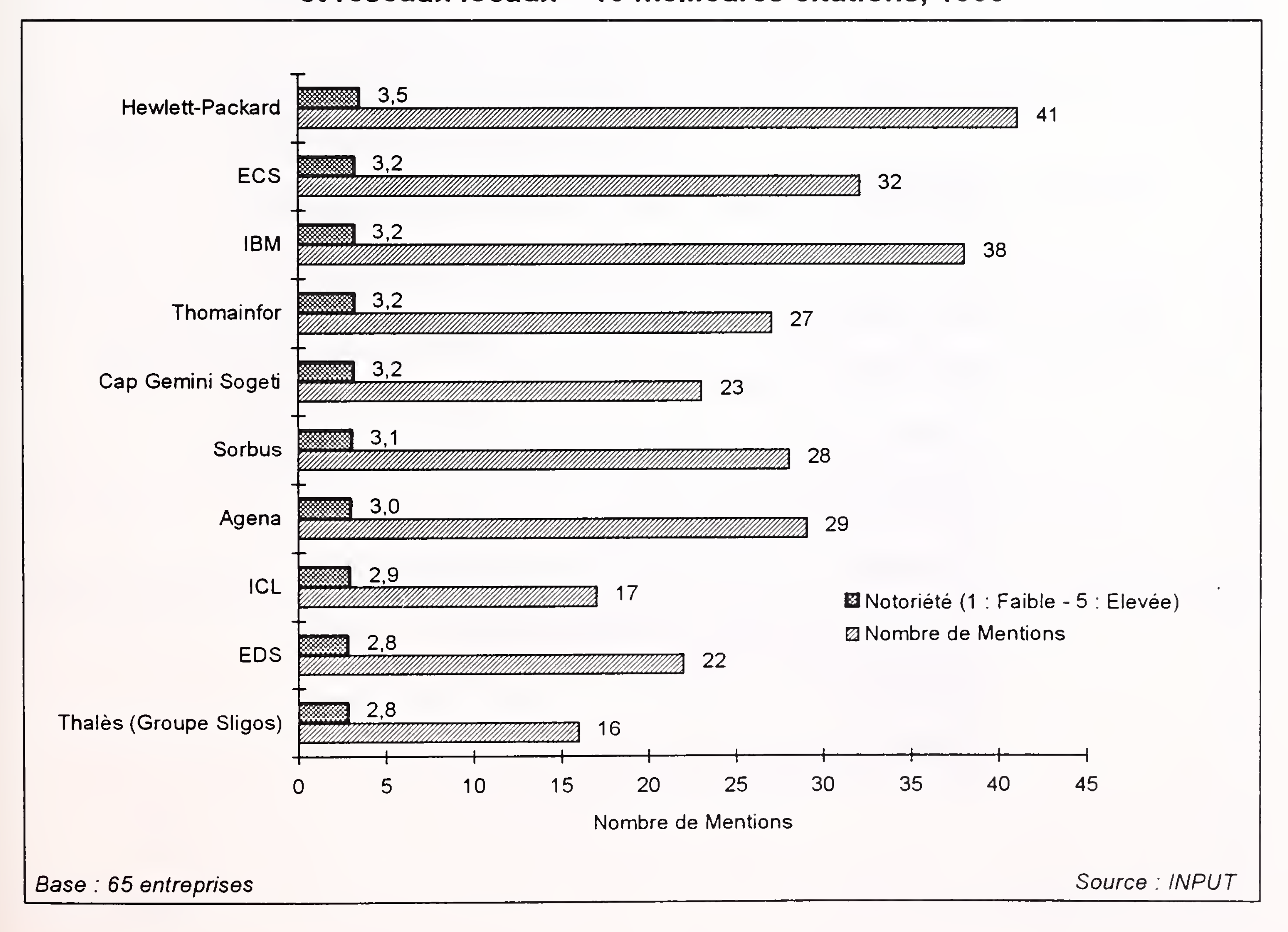
3. Notoriété des principaux prestataires

Nombreux sont les prestataires disposant d'une offre, plus ou moins étendue, sur le marché des services micros et réseaux locaux. Aussi, pour mieux connaître les appréciations portées par les entreprises sur les principaux d'entre eux, elles ont été interrogées sur les acteurs qui leur semblent les plus à même de répondre à leurs attentes dans ce domaine. Les résultats sont donnés à la Figure V-13.

Bien entendu, plusieurs facteurs peuvent influer sur la notation avancée par les entreprises. Pour les constructeurs, leur notoriété acquise sur le marché des équipements a incontestablement une incidence. De même, les SSII bénéficient de leur savoir-faire dans le secteur de l'infogérance et les distributeurs de leur réactivité commerciale sur le marché.

Figure V-13

Notoriété générale des principaux offreurs de services micros et réseaux locaux – 10 meilleures citations, 1995



Base : 65 entreprises *Source : INPUT*

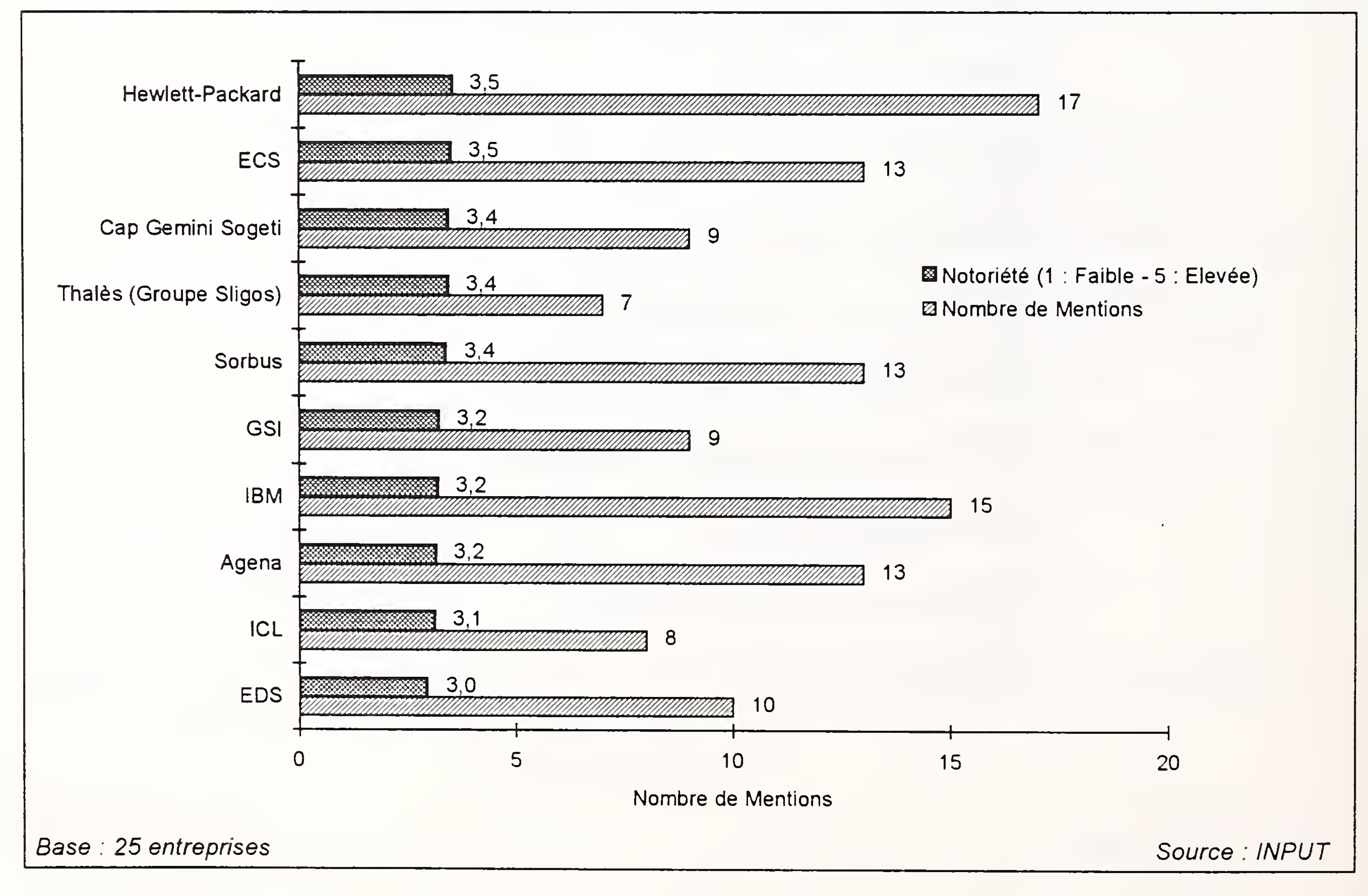
Il est intéressant de remarquer que certains prestataires, disposant d'une offre structurée multi-vendeurs, dédiée micro et/ou réseaux locaux, voire architecture distribuée, n'apparaissent pas dans les 10 meilleures citations. C'est le cas de Axone, de Bull, de Digital Equipment, de GSI, de Olivetti, de SG2 ou encore de Télésystèmes. Ils ont néanmoins été mentionnés mais avec des notes inférieures à 2,7 sur 5.

Par ailleurs, les écarts entre chaque prestataire sont très faibles. Par exemple, la différence entre Hewlett-Packard, qui dispose de la meilleure notation générale avec 3,5 sur 5, et Thalès (Groupe Sligos) n'est de seulement que 0,7 point. Dans les 10 meilleures citations, on retrouve 3 constructeurs, 3 SSII, 2 TPM et 2 distributeurs.

La Figure V-14 présente la notoriété des principaux offreurs auprès des « Adeptes ». GSI fait son apparition alors que Thomainfor disparaît du classement avec une note de 2,8 sur 5.

Figure V-14

Notoriété des principaux offreurs auprès des « Adeptes » – 10 meilleures citations, 1995

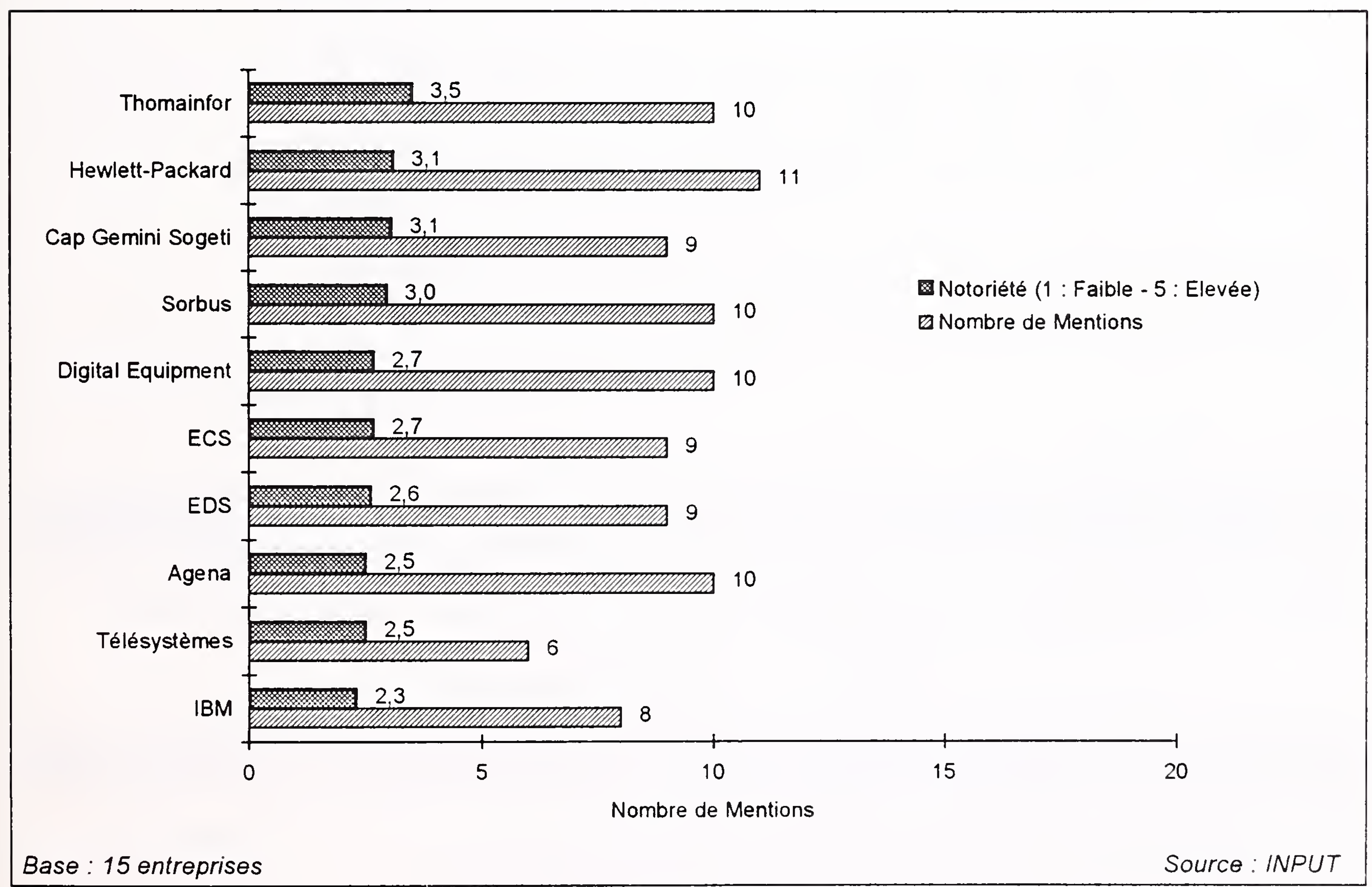


Dans le 10 meilleures citations des « Adeptes », on retrouve 4 SSII, 3 constructeurs, 2 distributeurs et 1 TPM. Bull se situe en onzième position avec Télésystèmes et Wang (et obtiennent une note de 2,9 sur 5). Viennent ensuite Thomainfor (2,8), Axone (2,7), Digital Equipment (2,6) et Olivetti (2,5).

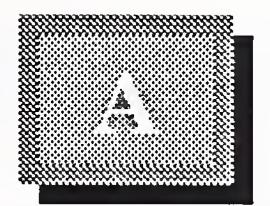
La Figure V-15 donne la notoriété auprès des « A l'Etude ». Thomainfor apparaît en tête du classement avec une note de 3,5 sur 5. Thalès (Groupe Sligos) et ICL laissent leur place à Digital Equipment et Télésystèmes.

Figure V-15

Notoriété des principaux offreurs auprès des « A l'Etude » – 10 meilleures citations, 1995



(page blanche)



Glossaire

Le glossaire suivant essaye de faire le point sur les termes et acronymes couramment utilisés dans le monde de la micro-informatique.

Il apporte un éclairage sur des vocables tels qu'INPUT les considère dans ses recherches. En effet, selon l'usage ou l'emploi qu'il en est fait, il peut être donné de multiples définitions pour certains termes (cf. le client-serveur par exemple).

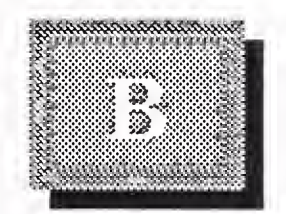
Ce glossaire est simplement destiné à appréhender correctement le vocabulaire utilisé dans le cadre du programme « Les Services Micros et Réseaux Locaux ».

A, B	
• Architecture distribuée	Architecture informatique où les fonctions sont décentralisées au niveau des différents nœuds constituant le système, contrairement à l'architecture centralisée
C, D	
• Client-serveur	L'architecture client-serveur définit un modèle de fonctionnement du système d'information en rupture avec le modèle site traditionnel « central-terminaux passifs » Pour optimiser les performances du système, les puissances de calcul, les données et les applications sont partagées et se situent n'importe où dans l'entreprise avec de multiples possibilités d'accès
• DCE	Abréviation pour « Distributed Computing Environment »

E, F, G	
• EDI	Abréviation de « Echange de Données Informatisées » ou « Electronic Data Interchange ». Technique normalisée permettant des échanges inter-entreprise et/ou intra-entreprise de documents et de données informatisés, à la place de documents papiers
• Externalisation	Contrat d'entreprise avec engagement sur des résultats - et non plus seulement de moyens - de la part d'un prestataire. L'externalisation, dénommée par les anglo-saxons « outsourcing », recouvre aussi l'infogérance (voir ce terme)
• FM	Abréviation de « Facilities Management ». Voir infogérance
• GED	Abréviation de Gestion Electronique de Documents
• Groupware	Méthode de travail permettant à plusieurs utilisateurs, séparés ou réunis par le temps ou par l'espace, de contribuer à la réalisation d'un objectif impliquant une dynamique de groupe, à l'aide de dispositifs activant l'informatique et les services de télécommunications
H, I, J	
• Help-desk	Service d'assistance auprès des utilisateurs comprenant, entre autre, les services de hot-line (voir ce terme) ainsi que d'autres services plus spécifiques tels que l'accompagnement dans l'utilisation d'un outil, etc.
• Hot-line	Service dont l'objectif est de prendre en charge rapidement toute question posée par l'utilisateur, en cas de problème, sur le fonctionnement de son équipement informatique (matériel et logiciel), et de s'assurer de sa résolution dans un délai raisonnable
• H/W	Abréviation pour « Hardware » ou matériel
• Infogérance	Vocable français pour traduire « Facilities Management ». L'infogérance se définit comme une relation contractuelle, avec engagement sur des résultats, entre un prestataire spécialisé et son client, en vue d'opérer, de gérer et d'exploiter tout ou partie de son système d'information. Le terme d'externalisation est également employé pour l'infogérance
• IT	Abréviation de « Information Technology »

K, L, M	
• LAN	Abréviation de « Local Area Network ». Réseau local couvrant une zone géographique limitée, telle qu'un bâtiment ou un site, et interconnectant des équipements informatiques (micro-ordinateurs, serveurs, périphériques, etc.) entre eux
• Multimédia	Ensemble de services intéractifs utilisant un support numérique pour la transmission et le traitement simultané de textes, de données, de sons et d'images fixes ou animées
N, O, P	
• Outsourcing	Voir externalisation
Q, R, S	
• SI	Abréviation pour Système d'Information
• SSII	Acronyme de Sociétés de Services et d'Ingénierie Informatique
• S/W	Abréviation pour « Software » ou logiciel
T, U, V	
• Téléservices	« Toute prestation de service à valeur ajoutée entre entités juridiques distinctes, utilisant les outils de télécommunications », Thierry Breton, 1994. Dans le domaine des services informatiques, regroupe des tâches comme la télédistribution, le télémonitoring, la télémaintenance, etc.
• TPM	Acronyme de Tierce Partie Mainteneur
• UNIX	Système d'exploitation multi-utilisateur et multi-tâche, développé dans les années 70. Système ouvert par oppposition aux systèmes propriétaires
W, X, Y, Z	
• WAN	Abréviation de « Wide Area Network ». Réseau étendu interconnectant des sites géographiquement distants, contrairement à un réseau local
• Workflow	Gestion optimisée de la circulation et du flux de l'information

(page blanche)



Questionnaire

A
Pratique de votre entreprise vis-à-vis des services micros et LANs

A1. a) Votre société a-t-elle une/des expérience(s) d'externalisation(*) de tout ou partie de son système d'information ?

(*) Définition de l'externalisation : relation contractuelle, avec engagement sur des résultats, entre un prestataire et son client en vue d'opérer, de gérer et d'exploiter tout ou partie d'un système activant les technologies de l'information (aussi dénommée FM ou infogérance en France).

☐ Oui (y compris les micros et LANs) ☐ Non

☐ Oui (non compris les micros et LANs)

b) Si oui, auprès de qui ? *(indiquez si possible le nom du prestataire, l'année et la durée du contrat)* ....

....

....

c) Si non, prévoit-elle de le faire ? *(précisez à quelle échéance)* ....

A2. Au cas où votre société a déjà un FM ou envisage cette solution, dissocie-t-elle ou dissociera-t-elle à terme les prestataires de FM grands et moyens systèmes des prestataires de services micros et/ou réseaux locaux ?

☐ Oui ☐ Non

A3. a) En ce qui concerne les parcs de micros et/ou les LANs qui sont au coeur de notre recherche, comment votre société assure-t-elle aujourd'hui chacune des fonctions suivantes ? *(cerclez et cochez les réponses correspondantes)*

	En interne	En externe	Si en externe, combien avez-vous de prestataires ?	Ne fait pas
Achat matériels/logiciels	oui/non	oui/non	....	☐
Administration du parc de micros	oui/non	oui/non	....	☐
Administration des LANs	oui/non	oui/non	....	☐
Assistance utilisateurs	oui/non	oui/non	....	☐
Formation	oui/non	oui/non	....	☐
Ingénierie des LANs	oui/non	oui/non	....	☐
Ingénierie logiciels	oui/non	oui/non	....	☐
Installation/Déploiement	oui/non	oui/non	....	☐
Intégration dans le SI	oui/non	oui/non	....	☐
Maintenance des LANs	oui/non	oui/non	....	☐
Maintenance des micros	oui/non	oui/non	....	☐
Nombre total de prestataires			....	

b) Dans le cas où plusieurs fournisseurs interviennent pour une même fonction, votre société souhaite-t-elle, à terme, volontairement garder cette multiplicité de prestataires ?

☐ Oui ☐ Non

A4. Parmi vos prestataires, certains assurent-ils une « combinaison de services »(*) de support plus étendue ?

(*) Définition de la « combinaison de services » : ensemble de prestations, au moins 3 et plus, (administration de parc, installation, déploiement, maintenance, formation, hot-line, etc.), assuré par un même prestataire sur la base d'un contrat de services forfaitaire pluriannuel avec engagement de résultats.

☐ Oui *(continuez en A5.)* ☐ Non *(continuez en A6.)*

Votre société externalise aujourd'hui les services micros et LANs

A5. a) Si oui, quels sont les services inclus dans cette combinaison (au moins 3 et plus ensemble comme la maintenance, la formation, la hot-line, l'administration de parcs micros et/ou de LANs, etc.), quand le contrat a-t-il été concrétisé, quelle est sa taille et quel prestataire a été retenu ?

Services inclus dans la combinaison	Date du contrat	Durée du contrat	Taille du contrat (MF)	Prestataire retenu
....	....	....	....	....

NOTE IMPORTANTE : si plusieurs contrats existent, nous vous remercions de bien vouloir photocopier cette page et de la compléter pour chacun des contrats.

b) Combien de micros, de LANs, de sites et de personnes concerne-t-il ?

Nombre de micros	Nombre de LANs	Nombre de sites	Nombre de personnes
....	....	....	....

c) L'intervention se fait-elle sur site ou hors site ?

☐ Sur site (*) ☐ Hors site ☐ Les deux (*)

(*) Y a-t-il délégation de personnel et combien de personnes cela représente-t-il ? ....

d) Ce contrat fait-il l'objet d'une reprise de personnel de la part du prestataire ?

☐ Oui
Pour combien de personnes ? ....

☐ Non
Votre société l'envisage-t-elle à terme ?
☐ Oui ☐ Non ☐ NSP

e) Qui a pris, dans votre société, la décision d'externaliser ? *(donnez uniquement sa fonction)* ....

f) Comment votre société a-t-elle procédé pour sélectionner le prestataire retenu ? *(cochez la case correspondante)*

☐ Appel d'offre
☐ Prolongement d'un contrat existant
☐ Sollicitation d'un offreur
☐ Demandes informelles
☐ Autres *(précisez)* ....

g) Quelles sont les principales raisons qui ont conduit votre société à retenir un offreur plutôt qu'un autre ? ....

....

h) Classez, par ordre décroissant, les raisons qui ont conduit votre société à externaliser ? Pour chacune d'elles, évaluez la satisfaction obtenue sur une échelle de 1 à 5 *(1 = faible importance et 5 = importance élevée)*

	Faible	← Satisfaction →			Elevée
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1-	☐	☐	☐	☐	☐
2-	☐	☐	☐	☐	☐
3-	☐	☐	☐	☐	☐
4-	☐	☐	☐	☐	☐
5-	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfaction Générale	☐	☐	☐	☐	☐

i) Votre société dispose-t-elle d'indicateurs quantifiables lui permettant de mesurer les gains de performance obtenus ? Si oui, quels sont-ils plus précisément et pour chacun d'eux, quelle est son unité et sa valeur de référence ?

Indicateurs	**Unité**	**Valeur de référence**
Coût annuel d'un micro connecté	....	....
Montant de refacturation à l'utilisateur final	....	....
Nombre de micros par personnel de support interne + externe	....	....
Ventilation du budget fonctionnement/investissement	....	....
....	....	....
Exemples		
Coût annuel d'un micro connecté (matériel, logiciel, fonctionnt.)	*KF/an*	*x KF/an*
Montant de refacturation à l'utilisateur final	*KF/an*	*x KF/an*
Nombre de micros par personnel de support interne + externe	*micro/homme*	*1*
Ventilation du budget fonctionnement/investissement	*%*	*x% fct./y% inv.*

Autres : nbre d'interventions de maintenance par personnel de support, temps moyen d'intervention pour une réparation (en heure), nbre d'appels hot-line par utilisateur, temps moyen de réponse de la hot-line (mn), nbre d'inventaire(s) par an, nbre d'enquêtes de satisfaction des utilisateurs, ...

☞ *continuez en A7.*

Votre société n'externalise pas aujourd'hui les services micros et LANs

A6. a) Si non, a-t-elle l'intention de le faire ?

☐ Oui ☐ Non *(continuez en A7.)*

b) Si oui, quelle sera la nature des prestations externalisées, quand votre société engagera-t-elle un tel processus et à quelle catégorie de prestataires votre société fera plutôt appel (constructeurs, SSII, TPM, etc.) ?

Type de services externalisés *(combinaison d'au moins 3 prestations, comme la maintenance, l'installation, la hot-line, etc., confiées à 1 prestataire unique)*	Quand	Catégorie de prestataires
....	....	....

NOTE IMPORTANTE : si plusieurs contrats sont envisagés, nous vous remercions de bien vouloir photocopier cette page et de la compléter pour chacun des contrats.

c) Combien de micros, de LANs, de sites et de personnes concernera-t-il ?

Nombre de micros	Nombre de LANs	Nombre de sites	Nombre de personnes
....	....	....	....

d) L'intervention se fera-t-elle sur site ou hors site ?

☐ Sur site (*) ☐ Hors site ☐ Les deux (*)

(*) Y aura-t-il délégation de personnel et combien de personnes cela représentera-t-il ? ....

e) Ce contrat fera-t-il l'objet d'une reprise de personnel ?

☐ Oui
Pour combien de personnes ?
....

☐ Non
Votre société l'envisage-t-elle à terme ?
☐ Oui ☐ Non ☐ NSP

f) Qui prendra, dans votre société, la décision d'externaliser ? *(donnez uniquement sa fonction)* ....

g) Comment votre société procédera-t-elle pour sélectionner le prestataire ?

☐ Appel d'offre
☐ Prolongement d'un contrat existant
☐ Sollicitation d'un offreur
☐ Demandes informelles
☐ Autres *(précisez)* ....

h) Quelles seront les principales raisons qui conduiront votre société à retenir un offreur plutôt qu'un autre ? ....

...

i) Classez, par ordre décroissant, les raisons qui conduiraient votre société à externaliser ? Pour chacune d'elles, évaluez la satisfaction que vous souhaiteriez impérativement obtenir sur une échelle de 1 à 5 *(1 = faible importance et 5 = importance élevée)*

	Faible		← Satisfaction →		Elevée
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1-	☐	☐	☐	☐	☐
2-	☐	☐	☐	☐	☐
3-	☐	☐	☐	☐	☐
4-	☐	☐	☐	☐	☐
5-	☐	☐	☐	☐	☐

j) Votre société disposera-t-elle d'indicateurs quantifiables lui permettant de mesurer les gains de performance idéale rendus par une telle prestation ? Si oui, quels seront-ils plus précisément et pour chacun d'eux, quelle sera son unité et sa valeur de référence ?

Indicateurs	**Unité**	**Valeur de référence**
Coût annuel d'un micro connecté	....	....
Montant de refacturation à l'utilisateur final	....	....
Nombre de micros par personnel de support interne + externe	....	....
Ventilation du budget fonctionnement/investissement	....	....
....	....	....
....	....	....

Exemples

Coût annuel d'un micro connecté (matériel, logiciels, fonctionmt.)	*KF/an*	*x KF/an*
Montant de refacturation à l'utilisateur final	*KF/an*	*x KF/an*
Nombre de micros par personnel de support interne + externe	*micro/homme*	*1*
Ventilation du budget fonctionnement/ investissement	*%*	*x% fct./y% inv.*

Autres : nbre d'interventions de maintenance par personnel de support, temps moyen d'intervention pour une réparation (en heure), nbre d'appels hot-line par utilisateur, temps moyen de réponse de la hot-line (mn), nbre d'inventaire(s) par an, nbre d'enquêtes de satisfaction des utilisateurs, ...

☞ ***continuez en A7.***

A7. Votre société tient-elle un inventaire permanent de son parc de micros ?

☐ Oui ☐ Non

A8. a) Pour vous, que recouvre la fonction d'administration de parc ?

....

b) Est-il important de garder cette fonction en interne ?

☐ Oui ☐ Non

A9. a) Pour vous, que recouvre les services de support autour des serveurs ?

Serveurs réseaux	Serveurs d'applications
....	....

b) Faut-il les externaliser ?

☐ Oui, et précisez lesquels (cf. point a) .... ☐ Non

A10. En ce qui concerne l'assistance utilisateurs (« help desk »), jusqu'où votre société intervient-elle ou souhaite-t-elle intervenir ?

☐ Assistance « premier niveau » uniquement ☐ Au-delà et jusqu'au ....

A11. a) Votre société serait-elle prête à recourir à un prestataire externe, en plus des prestations de maintenance, installation, hot-line, etc., qui assurerait le financement et l'externalisation de la propriété de son parc de micros ?

☐ Oui ☐ Non

b) Si oui, quand ? D'ici .... mois/an(s). **Et sous quelles formes ?** *(location évolutive, rachat du parc, service complet type « Fleet Service », etc.)* ....

A12. a) Votre société a-t-elle déjà fait ou serait-elle prête à faire appel à un prestataire externe, en plus des prestations de maintenance, installation, hot-line, etc., pour la sécurisation de ses micros, LANs, serveurs ?

☐ Oui Quand et sous quelle(s) forme(s) ? .... ☐ Non

b) En matière de sécurité d'accès aux données, où votre société met-elle ou souhaite-t-elle mettre des « barrières de sécurité » (notion de « Fire Wall ») ? *(positionnez sur le schéma suivant la ou les barrière(s) de sécurité)*

Grands et moyens systèmes	Serveurs d'applications	Serveurs intermédiaires	Micros

☞ *continuez page suivante*

B

Votre société et les offreurs

B1. Parmi les compétences suivantes, lesquelles votre société attend le plus des offreurs ? *(évaluez ces compétences sur l'échelle de 1 à 5 suivante en cochant la case correspondante, 1 = faible importance et 5 = importance élevée)*

	Faible 1	← Importance → 2	3	4	Elevée 5
Compétences techniques	☐	☐	☐	☐	☐
Coûts des prestations	☐	☐	☐	☐	☐
Aptitude à maîtriser les LANs	☐	☐	☐	☐	☐
Habileté à identifier et déployer rapidement les nouvelles technologies	☐	☐	☐	☐	☐
Expertise applicative sur les serveurs	☐	☐	☐	☐	☐
Connaissance du métier de votre société	☐	☐	☐	☐	☐
Capacité à intégrer la micro et les LANs dans le système d'information	☐	☐	☐	☐	☐
Faculté à maîtriser les aspects liés à la sécurité	☐	☐	☐	☐	☐
Connaissance des normes et des standards	☐	☐	☐	☐	☐
Autres *(précisez)*	☐	☐	☐	☐	☐

B2. Parmi les offreurs suivants, quels sont ceux qui sont les plus à même de répondre aux attentes de votre société en matière de services autour des parcs de micros et des LANs ? *(évaluez ces offreurs sur une échelle de 1 à 5, 1 = faible importance et 5 = importance élevée)*

Agena	....	HP	....
Alcatel TITN Answare	....	IBM	....
Axime	....	ICL Services	....
Axone	....	Olivetti	....
Bull	....	Sorbus	....
Cap Sesa	....	Thalès (Groupe Sligos)	....
DEC	....	Thomainfor	....
Econocom	....	Télésystèmes	....
ECS	....	Unisys	....
EDS	....	Wang	....
GSI	....	Autres *(précisez)*	....
		....	....

C

Stratégie de votre société au cours des 5 prochaines années

C1. Parmi les technologies, outils et services suivants, quels sont ceux que votre société a déjà implémentés ou implémentera au cours des 5 prochaines années ? *(cochez les cases correspondantes)*

	Déjà implémenté	Implémentera	N'implémentera pas	Ne sait pas
Généralisation de la mise en réseau	☐	☐	☐	☐
Migration vers le client-serveur	☐	☐	☐	☐
Intégration du monde UNIX	☐	☐	☐	☐
Technologie orientée-objet	☐	☐	☐	☐
EDI	☐	☐	☐	☐
« Groupware » / « Workflow »	☐	☐	☐	☐
Multimédia / GED	☐	☐	☐	☐
Sécurisation des procédures	☐	☐	☐	☐
Management des LANs	☐	☐	☐	☐
Télédistribution, téléassistance, téléchargement, télésupervision, etc.	☐	☐	☐	☐
Intégration des micros et LANs dans le système d'information	☐	☐	☐	☐
Gestion des outils « nomades »	☐	☐	☐	☐
Autres *(précisez)*	☐	☐	☐	☐

C2. a) Existe-t-il ou a-t-il existé un projet au niveau de votre entreprise, développé à grande échelle, reposant sur des micros et/ou des LANs ? *(par exemple, mise à disposition de portables au personnel opérationnel ou à des commerciaux, implémentation du commerce électronique pour des relations inter-entreprises, type client-fournisseur, etc.)*

☐ Oui ☐ Non

b) Si oui, pouvez-vous nous le présenter brièvement ?

....

....

....

....

....

D

Signalétique de votre société

D1. Quelle est votre fonction actuelle ? *(cochez une seule réponse)*

- ☐ Directeur Général
- ☐ Directeur Administratif et/ou Financier
- ☐ Directeur Informatique
- ☐ Responsable Micro
- ☐ Responsable Réseaux
- ☐ Autres *(précisez)* ....

D2. Depuis combien de temps exercez-vous cette fonction dans la société ?

.... an(s)/mois

D3. a) A quelle entité juridique reportez-vous ? *(société elle-même, Groupe, autres sociétés du Groupe, etc.)* ....

....

b) Où votre entité se situe-t-elle dans l'organisation fonctionnelle ou opérationnelle de votre société ? *(éventuellement, tracez un schéma)*

....

....

D4. Quelle est la principale activité de votre société ? *(considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée. Cochez une seule réponse)*

- ☐ Industrie de fabrication
- ☐ Industrie de transformation
- ☐ Transports
- ☐ Télécommunications et Informatique
- ☐ Distribution
- ☐ Banques/Finance
- ☐ Assurances
- ☐ Services publics et Administration
- ☐ Autres services
- ☐ Autres *(précisez)* ....

D5. Quel est le nombre total de cols blancs de votre société ? *(considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée. Cochez une seule réponse)*

Nombre de cols blancs : ....

D6. Quel est le chiffre d'affaires de votre société pour l'année fiscale 1994 ? *(considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée. Cochez une seule réponse)*

- ☐ Moins de 500 MF
- ☐ 500 MF à 999 MF
- ☐ 1 000 MF à 4 999 MF
- ☐ 5 000 MF à 9 999 MF
- ☐ 10 000 MF à 49 999 MF
- ☐ Plus de 50 000 MF

D7. Combien de sites (siège social, agences, usines, etc.) votre société regroupe-t-elle ? *(considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée. Cochez une seule réponse)*

- ☐ Moins de 5
- ☐ 5 à 9
- ☐ 10 à 49
- ☐ 50 à 99
- ☐ 100 à 199
- ☐ Plus de 200

D8. Quels sont respectivement les budgets informatiques : budget total, puis micros et LANs de votre société pour 1995 ? Et, où se trouvent-ils (quelle(s) direction(s) en a (ont) la charge) ?

		Budget 1995	Direction(s) en ayant la charge
Budget informatique total	:	.... MF	....
Budget total micros & LANs	:	.... MF	....
Budget micros	:	.... MF	....
Budget LANs	:	.... MF	....

D9. Quelle sera l'évolution annuelle moyenne de ces budgets au cours des 5 prochaines années ? Y aura-t-il un transfert vers d'autres directions ?

Taux de croissance annuel moyen (%)		1995-2000	Si transfert, précisez les nouvelles directions
Budget informatique total	:	.... %	....
Budget total micros & LANs	:	.... %	....
Budget micros	:	.... %	....
Budget LANs	:	.... %	....

D10. Pouvez-vous ventiler le budget micros & LANs et son évolution ?

			1995	2000
Investissement	Part des achats (matériel et logiciels)	:	.... %	.... %
Fonctionnement	Part du support réalisé par les équipes internes	:	.... %	.... %
Fonctionnement	Part du support réalisé par des prestataires externes	:	.... %	.... %
	Total investissement et fonctionnement	:	100 %	100 %

D11. Quelle est la nature des sites centraux de votre société ? *(indiquez si possible leur nombre et leurs grandes caractéristiques)*

....

....

....

D12. Présentez-nous votre parc de micros et LANs tel qu'il est aujourd'hui et tel que votre société l'envisage d'ici 5 ans ?

	1995	2000
• Nombre de micros installés	....	....
• Nombre de marques présentes	....	....
• Nombre de micros par salarié (cols blancs)	....	....
• Pourcentage de micros ayant plus de 3 ans	....	....
• Pourcentage de micros connectés à un LAN	....	....
• Nombre de LANs	....	....
• Nombre de serveurs	....	....
- Dont UNIX	....	....

D13. a) Pouvez-vous estimer le coût moyen global (coût d'investissement + coût de fonctionnement) d'un micro par an dans votre société ?

	1995	2000
Coût par micro isolé	.... KF	.... KF
Coût par micro connecté	.... KF	.... KF
Pouvez-vous préciser la durée d'amortissement	.... *ans*	

b) Plus précisément, pouvez-vous décomposer, pour 1995, le coût par micro connecté en fonction des postes suivants :

Part du Matériel et des Logiciels	.... %
Part des Consommables	.... %
Part de la Maintenance et de l'Installation	.... %
Part de la Formation	.... %
Part de l'Assistance et du Support	.... %
Total	100 %

D14. a) Votre société refacture-t-elle l'utilisateur final ?

☐ Oui ☐ Non

b) Si oui, à combien cette refacturation s'élève-t-elle et sur quelle(s) base(s) de calcul s'appuie-t-elle ?

Valeur	Base(s) de calcul de la refacturation
.... KF/an	....

c) Si non, a-t-elle l'intention de le faire ? ....